

**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 incremento 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).
Interna 01-2011	Mayo	18, 19 y 20 mayo	

Las acciones que se enviaron a ABS para solventar las No Conformidades levantadas en la 1ra. y 2da auditoría 2010, serán revisadas en la próxima auditoría externa que se llevará a cabo los días 14 y 15 de junio 2011.

La no conformidad levantada durante la 1ra. Auditoría Externa de 2010 se encuentra en proceso y en tiempo, una de las acciones que se establecieron en esta No Conformidad fue la impartición de un curso sobre herramientas de calidad (memo DPE/060/2010), el cual se impartió del 22 al 25 de Marzo de 2011.

Como se indica en la siguiente tabla, el plan anual de auditoría del año de 2008 y 2009, 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.

REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN

2. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

2.1 Quejas y sugerencias

Área	Ene - Abr. 2009			Ene- Abr. 2010			Ene - Abr. 2011		
	Concluida	En curso	No Atendida	Concluida	En curso	No Atendida	Concluida	En curso	No Atendida
VI – ACD	2	-	-	-	-	-	-	1	1
VI – BT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
VI	1	-	-	1	-	-	-	-	-
AF	1	-	-	5	-	-	-	-	-
CAFE	21	-	-	3	-	-	-	1	-
AF – CO	-	-	-	1	-	-	-	-	-
AF – MTTO	15	-	-	6	-	-	1	4	3
AF – PP	-	-	-	-	-	-	-	-	-
AF – RH	11	-	-	1	-	-	-	-	-
AF – RM	2	-	-	6	-	-	-	-	-
AyEP	23	-	-	3	-	-	-	-	-
DDACE-	2	-	-	3	-	-	-	-	1
DDACE- –SM	2	-	-	-	-	-	-	-	-
DDACE- –CI	-	-	-	2	-	-	-	-	1
EST	1	-	-	1	-	-	-	-	-
VI-PET	1	-	-	-	-	-	1	-	-
CST	12	-	-	14	-	-	3	-	-
CST_L	-	-	-	24	-	-	2	-	-
PEV	-	-	-	5	-	-	-	-	-
PEV- SE	-	-	-	1	-	-	-	-	-
EEI	-	-	-	2	-	-	-	-	-
RE	3	-	-	10	-	-	-	-	-
RR	-	-	-	3	-	-	-	2	-
TAL	-	-	-	2	-	-	-	-	-
TIC	-	-	-	14	-	-	1	-	3
TUR	-	-	-	2	1	-	-	-	2
Total	97	-	-	109	1	-	8	12	7

Siglas: ACD-Actividades culturales y deportivas AF-Administración y Finanzas AyEP-Administración y Evaluación de Proyectos BT-Bolsa de Trabajo DDACE - Dire de Desarrollo Académico y Calidad Educativa- C: Recursos materiales, 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 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- RH- Recursos Humanos SM- Servicio Médico ES- Servicios estudiantiles L- Laboratorios de Informática.

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

Área	Ene-Abr. 2011	
	Queja	Total
VI-ACD	Que tengamos un mascota de la universidad (1), A petición de todas las alumnas que integramos el equipo de fútbol femenino, queremos entrenar un día más, es por ello que requerimos al entrenador, de esta manera serán 3 días de entrenamiento y con ello podemos prepararnos mejor para la nacional. Pido de favor se haga atenta a esta petición pues es completamente necesario que el profesor Pablo nos entrene. (1)	2
CAFE	la comida que lleva la lechuga no tiene higiene. es una preocupación aviso a las autoridades	1
AF- MTTO	No sirven las lámparas de la entrada a la Universidad (bulevar) después de las 6:30 no se ve nada (1), El motivo de este mensaje, que tan factible sería que pudieran instalar conectores en el pasillo del EDF "D" PLANTA ALTA, para poder conectar nuestras laptops. Ya que los laboratorios no están disponibles y los salones tampoco.(3), dotación de agua en el edificio D planta alta PE de TIC (1), Esta queja es por falta de infraestructura tecnológica dentro de la universidad en la carrera de TIC computadores de hace 10 años, internet demasiado lento no sirve se está trabajando y enseñando a los estudiantes con programas de 2005 por Dios estamos en el 2011 y no podemos tener información actualizada y en lo personal si me preguntan si recomiendo esta universidad la respuesta es NO POR FALTA DE TECNOLOGÍA (2), la inconformidad es con el puesto de control de la entrada principal el responsable "ignoro" el nombre es muy prepotente al momento de ejercer su trabajo ya que es incomodo recibir gritos y muecas delante de los alumnos. (1)	8
DDACE	Por este conducto hago la sugerencia de que antes de realizar la invitación a los cursos de Educación Continua, se informe a las Direcciones de Programa Educativo a quienes van dirigidos los cursos y cuáles son las restricciones para el acceso, ya que si las restricciones se dan a conocer el día del curso ocasionamos acciones tan absurdas como el estar buscando Profesores de Tiempo Completo para que asistan a los cursos y no permitir que personal que desea asistir los tome, o inclusive realizamos groserías como sacar del laboratorio a profesores inscritos previamente a dichos cursos y que por políticas de última hora no se les permita participar en dichos cursos. "La calidad no está en un certificado que emite un organismo externo, la calidad está en el trato que damos a nuestros semejantes y el servicio que les ofrecemos".	1
DDACE-CI	me gustaría que cuando pongan las listas de inglés pongan también el salón donde se van a dar ya que donde estaba mi lista no sabía el salón tuve que buscar y cuando al fin lo encontré el profesor me negó la entrada y la nota perdón por las palabras pero si me encabrone	1
PET	nuevamente externo mi queja a este departamento puesto que, no hubo una resolución satisfactoria de un aviso-queja anterior, se me indicó que nuevamente se programaría una salida a la Cd. de Pachuca, quisiera saber que va suceder con lo que no se ha cumplido.	1
CST	aun no encontramos el módulo interactivo de los alumnos y me gustaría obtener ahora si una respuesta pronta con respecto a esta petición.(1), en el edificio G en el laboratorio de Simulación Turística Empresarial 2, hay 5 máquinas que no funcionan y 3 más que no tienen el nodo de red funcionando, también cabe mencionar que el laboratorio se está abriendo muy tarde es decir 8:30, 9:00 etc. por lo que solicito sea tan amable de considerarlo ya que esto afecta en la toma de clase con los alumnos que entran a las 8:00. Gracias.(1), Sería conveniente que en el monedero electrónico; al momento de cobrar nos dé el saldo restante y no tener que volver a entrar para revisar, de por sí es lento y se entra dos veces cuando el alumno solicita su saldo. (1)	3
CST-L	El motivo por el que les escribo es porque en el laboratorio "Linux/Open Source" de TIC no se pueden visualizar los archivos con extensión ".pdf" esperando una respuesta favorable me despedí con un cordial saludo. (1), Hola solo les pido si pueden ampear los horarios de los laboratorios del edificio (1)	2
RR	soy alumno de la carrera de tecnologías de la información y hasta la fecha no hemos podido trabajar con las nuevas aplicaciones y por lo tanto no recomendaría a más personas que estudien esta carrera. (1), Favor que en el sistema de seguimiento de acciones correctivas, se pueda consultar por área ya que a la fecha se cuenta con un historial de 794, para mejor accesibilidad y control de los usuarios sin tener que recordar el folio, gracias (1)	2
TIC	La presente se debe a que por segunda ocasión; en el momento de capturar el reporte de actividades; me aparece en el recuadro, que se capturará el mes de marzo, cuando es el mes de febrero, el cual no es el correspondiente; y en esta 2da ocasión tuve que capturar así sin llamarle a You como lo hice la vez anterior; ya que por las diversas actividades que he tenido en mi día y por las de la semana pasada (congreso) hasta este momento pude capturar y ya es fuera de horario, por lo tanto ya no me comuniqué para que me solucionaran esta situación; Si en horarios hábiles no me atienden, mucho menos después de las 5:00 pm; No deseo que me pase lo que me pasó anteriormente cuando por primera vez quise capturar y me apareció un recuadro en donde me decía que capturaría el segundo mes; cuando era el primero; de manera inmediata me comuniqué con You, quien estuvo y no quiso contestar la llamada porque le daba prioridad a otras actividades, y nadie más de su área me podía dar solución, porque solo él sabe hacerlo. Tuve que llamarle a usted para que él contestara a mi llamada; solo así contestó y dió solución al problema ocasionado por su área; no por la mía; en aquella ocasión usted me mencionó que el sistema no estaba listo para capturar el modelo 2004; ya que ningún director lo había solicitado en junta; razón por la cual la fecha no correspondía con dicho plan; sino que estaba programado para EBC. Es importante mencionarle que no somos el único Programa Educativo que todavía trabaja en algunos grupos con el Plan 2004: ya que en Tecnología de Alimentos también está en la misma situación, además, a consecuencia del problema suscitado el mes pasado por esta situación le informé a mi directora la Lic. Yashared Saldaña, quien me afirmó que siempre les ha mencionado que todavía tiene grupos con este plan de estudios, por lo tanto desconozco el motivo por el que no tomen en cuenta a estos grupos y se estén enfocando solo al modelo EBC, perjudicando a los que aún trabajamos en este plan. Es importante y le solicito que le den solución a esta situación ya que es parte de su servicio el cual debieran de dar con mejor actitud; ya que parece que nos hacen un favor cuando el error no es de nuestra área; lo digo porque no quieren contestar a nuestras llamadas nuevamente repito...cuando el error no es nuestro.	4

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	<p>Por lo tanto espero no vuelva a sucedernos la misma situación en donde nuevamente tenemos que llamar para recibir un mal servicio y buscar la solución a esta situación.</p> <p>Ya está capturado el reporte de actividades pero en el mes de Marzo, según su sistema; cuando debiera ser de febrero. Le pido solución a dicha situación para no trabajar doble vez por error de su área.</p> <p>Agradezco la atención a la presente esperando contar con una respuesta favorable e inmediata. (1) no tienen antivirus las maquinas de los laboratorios y infectan las memorias (1),</p>	
TUR	<p>Verificar que todos los extintores estén en buenas condiciones para tener mayor seguridad dentro del edificio.un saludo y gracias. (1)</p> <p>1.- por favor podrian cambiar las cortinas de color que tenemos por unas negras con el fin de que cuando tengamos una exposicion se pueda apresiar bien las imagenes, que que con las cortinas actuales entra mucha luz lo que impide una menor visivilidad en las imagenes...</p> <p>2.-ojala pudieran adquirir o prestar un cañon con mas visivilidad ya que los que nos prestan no tienen una buena proyeccion</p> <p>3.-que tengamos visitas industriales por lo menos una o dos por cuatri por que ya va a acabar el cuatri y no emos salido, esto en beneficio de nuestro aprendizaje y reforsamiento de las asignaturas en curso (1)</p>	2
Total		27

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 septiembre – diciembre y Enero - abril; las cuales han sido emitidas por resultados de Auditorías internas, Revisiones de Dirección y /Meta No lograda en Indicadores.

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

2009				2010				2011			
No Conformidad	NC	Área	Estatus	No Conformidad	NC	Área	Estatus	No Conformidad	NC	Área	Estatus
Estadías	1 2	AEP – 1 TIC – 5 TUR - 6	Cerradas	Estadías	2	TIC – 1 (703) TUR – 1 (704)		Evaluación al docente Sept- Dic. 2010	1	AyEP (787)	
Servicio No Conforme	2	AEP - 2	Cerradas	Formación, capacitación y actualización	2	MEC – 1 (708) RH – 1 (695)	10/03/11 31/12/10	Acciones correctivas no atendidas en tiempo	1	AyEP (796)	
Distribución de horas para PTC	2	CDA y CE	Cerradas	Programación y Presupuesto	1	PP – 1 (718)		Indicador de puntualidad	7	Admón y Finanzas (792) Dir. Acad. (793), EEI (789), Turismo (790), Vinculac. (791), TIC (788) Planeac. (794)	
Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio. Indicador	1	EEI - 1	Cerrada	Planes y programas de estudio.	2	EEI -1 TIC – 1		Servicios Complementarios (SIIN)	1	TIC (795)	
Promedio cuatrimestrales por grupo. Indicador	1	EEI	Cerrada	Reporte de actividades	2	EEI-1 (712) TAL – 1		Estadías (Calificaciones no capturadas en el	2	TUR (786) TIC (785)	

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

							(SIIN)			
Promedio cuatrimestral de aprovechamiento general.	1	EEI	Cerrada	% de Aprobación	1	EEI – 1				
5.5.1 Responsabilidades y autoridades no definidas	1	Rectoría	Cerrada	5.5.1 Responsabilidades y autoridades no definidas	1	Rectoría (719)				
4.1 Disponibilidad de recursos	1	Rectoría	Cerrada	Eficiencia terminal con cohorte generacional	2	EEI – 1 (698) AEP – 1 (699)	21/02/10			
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	21/02/10			
Contratación (P-AF-01)	3	R. Humanos	Cerrada	Contratación (P-AF-01)	4	CDAYCE (716) R. H 3 (696,714-715)	696 21/02/10			
Oportunidades de mejora convertidas en NC	2	TIC- 1 E.C - 1	Cerrada	Programación de regularización	2	EEI 1 MEC 1				
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)	693 y 691 19/02/10			
Acciones correctivas no atendidas en tiempo	4	TUR - 4	Cerrada				706 19/02/10			
Total	32			Acciones preventivas no atendidas en tiempo	3	TIC 2 (687) EEI –	19/02/10			
				Requisiciones de Compra	1	RM – 1 (717)				
				Evaluación al desempeño docente	1	EEI-1 (725)				
				Total	32					
							Total	12		

- 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	Cerrada 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

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

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) VIN (739)	21/09/10
Promedio cuatrimestrales por grupo. Indicador	2	EEI 1	Cerrada							TIC (733) MEC(734) TAL(740) EEI (735)	Cerradas
Promedio cuatrimestral de aprovechamiento general.	1	EEE 1	Cerrada							Idiomas (742)	31/07/10
								Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio. Indicador	3	EEI – 2 (731,732) TUR - 1	Cerrada Cerrada
No se entrega informe en tiempo establecido P-RE-01	5	AEP 2 TIC 1 TUR 1 AF 1	Cerradas					No se entrega informe en tiempo establecido P-RE-01	1	AEP (738)	Cerrada
% de Regularización	2	TAL AEP	Cerradas					Formación y Capacitación	1	MEC (736)	10/12/10
Eficiencia terminal con cohorte generacional	1	EEI	Cerrada					Total		20	
Cumplimiento cuatrimestral de planes y programas de estudio.	4	EEI 2 TIC 1 TUR 1	Cerradas								
Total		29									

- 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	7	CDAyC E 2	Cerrada	Indicador de programas de estudios	2	TUR 1 TIC 1	Cerradas	Auditoría de Servicios	1	ACD 1	En curso

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

planes y programas de estudio. (P-CA-01)		CSyT 1 TUR 4						Complementarios ofrecidos al cliente (meta no alcanzada)			
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 Evaluac. (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, 770 MEC (781, 782, 783)	
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 EGETU	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
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	EEI 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

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

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	EEI 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	EEI 1 MEC 1 TAL 1 TIC 1	Cerradas	Mantenimiento e instalaciones	1	MTTO (780)	22/11/10
				% de terminación de estadías	5	EEI 1 MEC 1 TAL 1 TUR 1 TIC 1	Cerradas	Total	38		
				% de aprobación	4	EEI 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 Venció 31/8/10
Total	49			Total	72			Total	45		

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

- 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	En curso, vencieron en 2010
										MEC 15	En curso 1138
										MECAT. 13	Todas en curso
										TIC 63	Faltan 2 (1148, 1151.)
											En curso (1054)
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 septiembre diciembre 2010 y Enero – Abril 2011; 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	4	4		
Planeación	1			1
Vinculación	5			5
Dirección Académica	10			10
Administración y Ev. de Proyectos	5			5
Tecnologías de la Información y C.	5			5
Mecatrónica	5			5
Tecnología de Alimentos	3			3
Turismo	5			5
Mecánica	5	4	1	
Sistema de Gestión de Calidad	6	2	4	
Rectoría	0			0
TOTAL	34	4		

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					
Auerdo 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 fortalecer la comunicación interna.	Se realizó un diagnóstico para poder identificar las áreas de oportunidad en cuanto a la Comunicación interna y las propuestas con alternativas de solución para fortalecerla.	Se anexa el Memorandum DAF/DP/048/2011.	Es importante mejorar los medios de comunicación interna.	Concluido.
AF 02-10/04	Identificar las competencias básicas del personal de la UTVM. De la información solicitada a las áreas se complementará con la que se tiene en los expedientes del personal	Se realizó análisis sobre las competencias básicas del Personal de esta Casa de Estudios	Se anexa Memorandum DAF/DP/047/2011.	Se mantendrá la actualización de las competencias básicas del Personal.	Concluido.
AF 01-11/01	Solicitar al Departamento de Mantenimiento informe del estatus del pegado de etiquetas de "apagar la luz" a todas las áreas.	Se realizó un recorrido para la revisión de las Etiquetas de Ahorro de Energía en todos los apagadores de la Institución.	Se anexa Memorandum DAF/MEI/029/2011 y Memorandum DAF/MEI/001/2011	Se realizarán más recorridos para garantizar la correcta colocación de etiquetas y el buen estado de las Instalaciones.	Concluido.
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.	Se elaboró cuadro-resumen respecto a las inversiones realizadas en la Institucion.	Se anexa Memorandum DAF/MEI/028/2011.		Concluido.
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 01-11/01	Se enviará al Mtro. Leodan la propuesta del calendario de revisiones de Oficinas de Calidad	La propuesta se enviará vía mail al Rector e impreso para su revisión			

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo 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 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.				No informa
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. Informar sobre los avances de la plataforma (Elaborado por estudiantes de TIC en coordinación de la Mtra. Lourdes Santiago).				No informa
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 continúa, 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				No informa

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	incubadora.				
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 reunión para definir esta actividad. El análisis está en proceso.				No informa
VI 03-10/01	Solicitará el Dir. de Vinculación reunión con líderes de CA para alinear y atender los trabajos de investigación. Dar seguimiento al memorandum DV/009/2011.				No informa
VI 01-11/01	Los responsables del programa de Valores, Sustentabilidad y emprendedurismo, actividades culturales, así como los líderes de Cuerpos Académicos de los PE's deberán presentar el informe de actividades considerando como guía el formato de PROMEP, la primera semana de cada cuatrimestre, esto con el fin de presentar esta información en la reunión de revisión de dirección a través de la Dirección de Vinculación para su posterior envío conjunto a la Dirección Académica. La Mtra. Margarita convocará a reunión para establecer tiempo y forma de entrega.				No informa
VI 01-11/02	Se enviará a Rectoría				

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	para autorización el plan de vinculación y se determina la necesidad de que se notifique a los involucrados de generar información para el reporte de revisión de la dirección, así como el tipo de información a entregar.				No informa
Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo no.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Dirección Académica			Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos		
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, después de revisado, se le enviará al Director de Administración y Finanzas para su autorización Dar seguimiento al memorandum DDAyCE/0012/01/2011				No informa
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				No informa

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	Dirección de Finanzas. El acuerdo anterior continua y ahora se deberá revisar la propuesta enviada por el PE de TIC.				
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. Dar seguimiento al memorando enviado al 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.				No informa
DA 03-10/02	Progamar un curso de estilos de aprendizaje para docentes. Dar seguimiento al Memorando: DDAyCE/011/01/11				No informa
DA 03-10/03	Solicitar a R.H que considere dentro del procedimiento de contratación la actualización de curriculum para poder firmar contratos. Dar seguimiento al Memorando: DDAyCE/509/12/10				No informa
DA 01-11/02	Los responsables del programa de Valores, Sustentabilidad y Emprendedurismo, Actividades Culturales, así como los líderes de Cuerpos Académicos de los PE's deberán presentar el informe de actividades considerando como guía el formato de PROMEP, la primera				No informa

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	semana de cada cuatrimestre, esto con el fin de presentar esta información en la reunión de revisión de dirección a través de la Dirección de Vinculación para su posterior envío conjunto a la Dirección Académica. La Mtra. Margarita convocará a reunión para establecer tiempo y forma de entrega.				
DA 01-11/01	La Mtra. Evelia Ruperto realizará observación de la práctica docente de los profesores que en la evaluación septiembre - diciembre 2010 tuvieron resultados que requieren atención, con el fin de mejorar la enseñanza.				No informa
DA 01-11/03	Generar el promedio de becas por tipo de becas y no general.				No informa
Área: Dirección Académica			Referencia: Recomendaciones para la mejora		
DA 01-11/04	Definir con los responsables de proceso las fechas de corte de los indicadores Institucionales y de Proceso que se publican en la intranet.				No informa

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 01-11-03	Con la finalidad de dar una adecuada atención a las quejas y sugerencias que los directores y subdirectores de área y programa educativo, Jefes de Departamento, son los responsables de				Se han enviado Avisos en la Intranet y correos electrónicos a los responsables de

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	dar seguimiento a la adecuada atención de las quejas y/o sugerencias y deberán de dar atención no mayor de 7 días despues de que se haya enviado la queja/sugerencia 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.				proceso
Área: Sistema de Gestión de Calidad		Referencia: Auditores Internos			
SGC 01-11/01	Diseñar un Instrumento de Evaluación para los auditores internos y así evaluar el desempeño de los mismos, a fin de hacer una re-elección de los mismos y de esta manera garantizar el adecuado mantenimiento del SGC.				Se presentará la propuesta en la reunión de dirección
SGC 01-11/02	Convocar a reunión a los auditores líderes, para solicitarles propuesta de diseño de curso para formar a personal de la UTVM como Auditores Internos				En proceso
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. Dar seguimiento al Memorando DPE/109/2010				En proceso

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

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 01-11/04	Investigar toda la información referente a la ISO 14000, con la visión de la implementación en la UTVM.				Se enviará la información al rector
SGC 01-11/05	Definir fechas de corte de los indicadores Institucionales y de Proceso que son publicados en la intranet.	Se agendará reunión con los responsables de proceso			En proceso
SGC 01-11/06	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.	Se ha nombrado Responsable de la dirección	Circula 006 con fecha 17 de mayo de 2011		Concluido
SGC 01-11/07	Elaborar 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.				En proceso

- **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 determina la necesidad de que los programas educativos generen un análisis de asignaturas que cambiaron por los planes de estudio sobre la tendencia				

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

	<p>que existe 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. Este acuerdo aplica para los PE que faltan por entregar análisis: TIC, TUR y AyEP</p>				
Área: Todos los Programas Educativos			Referencia: Plan de Vinculación, sustentabilidad...		
PE 01-11/05	<p>Los responsables del programa de Valores, Sustentabilidad y Emprendedurismo, actividades culturales, así como los líderes de Cuerpos Académicos de los PE's deberán presentar el informe de actividades considerando como guía el formato de PROMEP, la primera semana de cada cuatrimestre, esto con el fin de presentar esta información en la reunión de revisión de dirección a través de la Dirección Académica. La Mtra. Margarita convocará a reunión para establecer tiempo y forma de entrega.</p>				
Área: Todos los Programas Educativos			Referencia: Atención a las recomendaciones de los OA		
PE 03-10/02	<p>Generar una autoevaluación al programa educativo, de acuerdo al formato de CIEES y COPAES, entregar a la</p>		<p>Mecánica: se asistirá a curso de inducción para la reacreditación (5, 6 y 7 de junio de 2011) DME/167/2011</p>	<p>La autoevaluación será revisada en el periodo Mayo – Agosto 2011</p>	

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

	<p>Dirección Académica, identificando a través de semáforo el estatus de éstos resultados, éstos se integrarán al reporte de revisión de la dirección. El apoyo de personal docente, será necesario considerar las horas para el mes de enero y de ser necesario notificar a Recursos Humanos para la recontractación. Este acuerdo aplica para los PE que faltan por entregar EEI, MEC, TUR y AyEP</p>				
PE 03-10/04	<p>El apoyo de personal docente para llevar la autoevaluación de acuerdo al formato de CIIES y COPAES, será necesario considerar las horas para el mes de enero y de ser necesario notificar a Recursos Humanos para la recontractación. Los PE que solicitaron horas: informar las actividades que se están realizando. Los PE que no solicitaron horas de apoyo para el cuatrimestre pasado y vayan a requerir para el cuatrimestre Mayo - agosto 2011, informar via memorandum las necesidades de contratación al Departamento de Personal</p>		<p>Mecánica: con el documento DME/169/2011, se solicitaron las horas de apoyo para la Ing. Dhulia Jimena Hernández Tierrafría</p>		
PE 01-11/01	<p>Los Programas Educativos deberán asegurarse que la</p>			<p>Mecánica: No se pudo obtener los promedios respectivos en la 1ra.</p>	

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

	obtención de los promedios se generen durante la primera semana del mes.			semana del cuatrimestre Mayo – Agosto 2011, por no tener disponible el SIIN.	
PE 01-11/02	La información de los indicadores a entregar a la Dirección Académica en el informe cuatrimestral, deberá presentarse en bloques - Datos cuatrimestral			SE obtuvo la información sólo del plan 2004, ya que el SIIN – EBC no está disponible para esta actividad	
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		
PE 01-11/03	El PE de TIC impartirá un curso a todo el personal de la UTVM, sobre el uso eficiente del correo electrónico.				
PE 01-11/04	Todos los docentes de los Programas Educativos deberán de subir material a la biblioteca virtual de la Intranet Institucional				

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

Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
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. Dar respuesta al Memorando: DDAyCE/010/01/11			

**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
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
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	Enero 2011
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.

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

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.

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.

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

Area 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	*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 curso.
			Rectoría	88%	77%	96%	
DDACE			90%	93%	83%		
Planeación			88%	94%	93%		
Finanzas			87%	83%	89%		
Vinculación			87%	82%	81%		
TIC			95%	100%	70%		
TAL			98%	95%	96%		
MEC			99%	100%	99%		
AEP			98%	92%	98%		
TUR	83%	97%	93%				
EEI	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 100%	S – D 08 100%	S – D 09 100%	S – D 10 100%	La planeación se tiene para generar en dos cuatrimestres y determinar alcanzar la meta en Lab. de Inform.
	Equipo personal	Cuatrimestral		M – A 08 100%	M – A 08 100%	M – A 08 100%	
	Periféricos	Cuatrimestral		M – A 08 100%	M – A 08 100%	M – A 08 100%	
	Mantenimiento Preventivo de la red de datos Institucional						
Mantenimiento preventivo de la red de datos	Cuatrimestral	Anual 100%	S – D 08 100%	S – D 09 100%	S – D 10 100%		

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

	institucional							
	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 90%	S – D 08 93.54%	S – D 09 98.80%	S – D 10 100%	El logro de la meta es anual	
Servicios Escolares	Ingreso							
	Atención a la demanda de ingreso	Cuatrimestre en el que haya ingreso	70%	S – D 08 80.82%	S – D 09 77.06%	S – D 10 79%		
	Validación del servicio							
	Egresados Titulados Registrados ante DGP y DP	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	100%	S – D 08 100%	S – D 09 N/A	S – D 10 N/A	Se dio de baja este indicador	
	Tasa de Titulación	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	50%	S – D 08 64%	S – D 09 N/A	S – D 10 N/A	Se dio de baja este indicador	
	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

- Hacer la inclusión de nuevos auditores, considerando capacitación. Establecer el mecanismo de evaluación para auditores.
- 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)