

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Información para revisión de la Dirección

1.- Resultado de auditorías previas.

Tipo de Auditoría	Fecha realizada	Resultados
1ra. Auditoría Externa al SGC.	14, 15 y 16 de Noviembre de 2012	Se llevó a cabo la 1ra. Auditoría Externa al SGC, teniendo como objetivo la verificación de conformidad con los requisitos de ISO 9001:2008 y los determinados por la organización., se observaron 3 No conformidades mismas que han sido solventadas con el auditor externo de la casa certificadora ABS.
3ra. Auditoría de Servicios Complementarios 2012	5 al 9 de Noviembre de 2012	La meta establecida para esta auditoría fue de: 8.81, la participación de alumnos fue de 693 TSU y 284 de Ingeniería.
1ra. Auditoría de Servicios Complementarios 2013	4 al 8 de Marzo de 2013	La meta establecida para esta auditoría fue de: 8.83, la participación de alumnos fue de 630; logrando una meta de 9.33.
1ra. Auditoría Interna al SGC.	13 al 17 de Mayo de 2013	El resultado fue de 16 No Conformidades distribuidas de la siguiente manera: PE de gastronomía (1), DAyCE (1), Representante de Rectoría (8), Depto. De Gestión Tecnológica (1), Educación Continua (3), Programación y Presupuesto (1), Recursos Materiales (1), y 2 Acciones de Mejora para el Representante de Rectoría.

2.- Retroalimentación del cliente

2.1 Análisis de Quejas y sugerencias SGC (Septiembre - Diciembre 2012).

A través del sistema de buzón de quejas y sugerencias, disponible en la Intranet Institucional, los alumnos, personal académico y administrativo pueden emitir sus sugerencias y/o quejas, al área que lo requiera.

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Para el periodo Enero – Abril 2013 se han registrado un total de 38 sugerencias:

Área	Estatus			Observaciones
	Concl.	En curso	No Atendida	
Actividades Culturales	-	-	2	Me interesa la disciplina de atletismo en horario de 15:00 a 16:00 hrs. los días martes y miércoles. No tengo experiencia pero me interesa aprender. Me entere de esta disciplina en la difusión que recibí en mi programa educativo. (2)
Admón de Finanzas	-	-	2	(2) Sobre el SERVICIO DE CAFETERÍA que inició el 4 de Marzo de 2013. El nuevo concesionario del servicio de Cafetería da muy poquita comida, como que en cuestión de cantidad se ha ido perdiendo eso; ya que el penúltimo concesionario tenía el siguiente menú: Sopa aguada, arroz o pasta, frijoles con totopos y queso, plato fuerte y verduras o ensalada, postre, agua y tortillas a libre demanda, luego el concesionario que acaba de salir ya redujo el menú a: Sopa aguada, arroz o pasta, plato fuerte, frijoles o ensalada o verduras, mini postre, agua y tortillas a libre demanda y el actual en su menú solo tiene: arroz o pasta, plato fuerte, frijoles, mini mini postre, agua, tortillas (El agua te dan en un vaso, y tortillas te dan bien poquitas, y en general la comida es muy, pero muy poquita), la verdad yo creo que deberían llamarle la atención para que ofrezca un mejor servicio. Luego recordando el primer día en lugar de que se luzcan con un platillo más elaborado, ofrecieron huevo en pasilla y chicharrón en salsa roja, que tipo de menú de apertura es ese. Además en mis frijoles me encontré una piedra del tamaño de un frijol como para que digan que no la vieron al momento de limpiarlo. Considero que deberían exigirle a nombre de todos los comensales que se apliquen mejor en su servicio. Gracias...
Cafetería	-	-	1	(el mal servicio que brinda la cafetería, pues el personal que labora en ella no usa el uniforme adecuado, no existe higiene, el personal que labora trae las sucias, los alimentos que preparan no son de calidad pues cuando acudi y pedí una hamburguesa solo me la dieron con pan carne un pedazo de lechuga y una rebanada de jitomate. una de mis compañeras elvira contreras vargas encontro un pelo en los alimentos. los pastes estan frios.)
Coordinación de Sistemas	-	-	2	S e levantaron dos solicitudes de servicio y no han sido atendidas: no 39 y 42. Esto ocasiona el retraso en mis actividades académicas. agradecé mucho su apoyo. El mouse no sirve a pesar del mantenimiento ofrecido, es necesario remplazarlo.
Coordinación de Idiomas	-	-	2	
Mantenimiento e Instalaciones	-	-	1	Campaña para el uso eficiente de los sanitarios y papel higiénico
Programa Emprendedores	-	-	1	
Prensa y difusión	-	-	1	sugerimos que en la pagina de la utvm se incorpore una galeria sobre el entorno de los estudiantes de la utvm, las actividades q se realizan, eventos etc, seria muy interesante ver esa galeria.
Rectoría	1	1	1	
Servicios Bibliotecarios	1	-	1	Seguridad en el resguardo de pertenencias de los alumnos
TIC	-	-	1	Se necesitan mejoras equipos de computo en lo que es el laboratorio de Base de Datos ubicado en el edificio H, así como en el edificio D en el laboratorio de visual 1.
Turismo	-	-	1	en cuanto a calificaciones justificadas y desempeño de la lic. blanca estela trejo barrera, ya no justifica cuando reprueba o no dice el xq y les da mas calificacion aveces a sus alumnos "consentidos" si tiene la preparacion
Total	22	1	16	

2.2 Análisis de Auditoría de Servicios Complementarios.

Aunado a las sugerencias emitidas a través de la Intranet Institucional, se llevan a cabo auditorías de servicio tres veces al año, en el cual los alumnos pueden emitir sus sugerencias al final de cuestionario que se les aplica en dicha auditoría.

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

2.2.1 3ra. Auditoría realizada en el mes de Noviembre:

Áreas Evaluadas

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

ALUMNOS QUE EVALUARON:	693
NIVEL DE CONFIANZA	96%
PORCENTAJE DE CONFIANZA ALCANZADO	230.23%

Gráfica



SC	Índice de Satisfacción de Servicios Complementarios de la UTM
8.81	Meta Auditoría de Servicios 03/2012

2.2.2 1ra. Auditoría realizada en el mes de Marzo:

El resultado de la auditoría llevada a cabo en el mes de Marzo es el siguiente:

Participación por PE

PE	Total estudiantes
PROCESOS ALIMENTARIOS	16
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	182
MECÁNICA	41
ENERGÍAS RENOVABLES	9
ADMINISTRACIÓN	233
TURISMO	41
MECATRÓNICA	112
DESARROLLO TURÍSTICO SUSTENTABLE	1
Total:	635

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Áreas Evaluadas

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

ALUMNOS QUE EVALUARON:	630
NIVEL DE CONFIANZA	95%
PORCENTAJE DE CONFIANZA ALCANZADO	214.29%

Gráfica



SC	Índice de Satisfacción de Servicios Complementarios de la UTVM
8.83	Meta Auditoría de Servicios 01/2013

Total de observaciones durante la auditoría.

Área	Observaciones por pregunta	Observaciones generales	Total de observaciones
Actividades culturales y Deportivas	93	24	117
Cafetería	156	42	198
Caja	6	3	9
Generales	71	0	71
Laboratorios de cómputo	97	30	127
Programa de Emprendedores	10	1	11
Servicios Bibliotecarios	47	3	50
Servicios Escolares	23	15	38
Servicios Estudiantiles (Apoyo Psicopedagógico)	21	6	27
Servicios Estudiantiles (Becas)	12	3	15
Servicios Médicos	12	8	20
Vigilancia	5	3	8
TOTAL	553	138	691

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

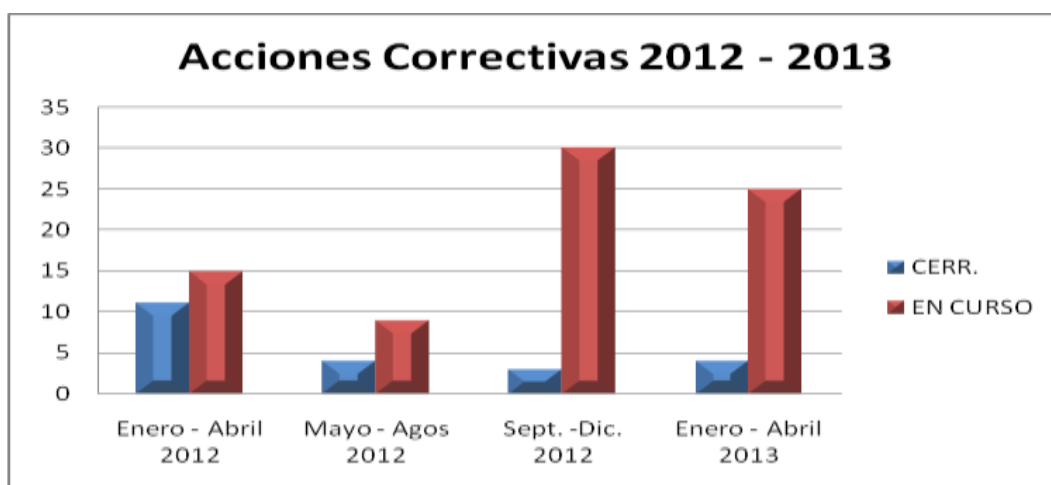
3.- Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas

3.1 Acciones Correctivas.

Como puede observarse en el siguiente cuadro se observan 79 acciones correctivas pendientes por cerrar de un total de 101, que constituyen un gran número sin atender. Aunque algunas áreas han hecho esfuerzos importantes por atenderlas, en términos generales se tiene un gran rezago que pudiera afectar en la realización de la auditoría externa del mes de noviembre. Por lo que se requiere su atención prontamente.

- **Comparativo cuatrimestral.**

CUATRI.	CERR.	%	EN CURSO	%	TOTAL	FOLIOS EN CURSO (Que ya deben cerrarse, ya pasaron fecha vencimiento)
Enero - Abril 2012	11	42	15	58	26	Idiomas (925); Prof. Mecatró. (914, 929, 928, 913); AyEP (918, 926); Mecatró. (919); TIC (921); Escolares (924, 920); Energ. Reno (915, 922); Proce. Aliment (927); Dirección de Mecánica (916).
Mayo - Agos 2012	4	30,77	9	69,23	13	Idiomas (933); Acuicultura (934, 943); Dirección Académica (939); TIC (932); Proc. Alim (935, 936); Representante de Rec. (944); TIC (938).
Sept. -Dic. 2012	3	9,09	30	90,91	33	Idiomas (945); TUR (966); Mecatró. (958); Acciones que no han sido documentadas: TIC (959, 960, 961, 962, 963, 968, 969, 970, 975, 976, 977), TUR (971); Proc. Alim (951, 952, 972); Acuicultura (953).
Enero - Abril 2013	4	13,79	25	86,21	29	TIC (979, 980, 981); Profesores TIC(1001) Profesores Proc. Alim (993, 1000, 1003); Escolares (989); C. Documentos (987), Documentación Tenco científica (985); Proc. Alim (983); Profesores Gastronomía (997, 998).
Total	22		79		101	



**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

3.2 Acciones Preventivas.

CUATRI.	CERR.	%	EN CURSO	%	TOTAL	FOLIOS EN CURSO (Que ya deben cerrarse, ya pasaron fecha vencimiento)
2010 - 2011	4	2	3	1	243	TUR (920); TIC (1148, 1151, 1154)
2012	8	57,14	6	42,86	14	Dir. Mecatrónica (1162); TUR (1165, 1168, 1170, 1171, 1172),

4.- Seguimiento de acuerdos y compromisos de revisiones previas. (Reporta cada responsable de acuerdo).

Seguimiento de Acuerdos y Compromisos					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observación	Estatus
Área: Administración y Finanzas			Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos		
AF 02-11/03	Valorar la infraestructura informática con base a un diagnóstico entregado por el PE de Tecnologías de la Información.				
AF 03-11/01	Llevar a cabo revisiones en el edificio de cafetería, supervisando periódicamente el servicio que se ofrece, la calidad de los alimentos, así como la calidad sanitaria. Se deberá enviar reporte de las visitas al responsable de la Comisión de licitación del servicio de cafetería, así como al responsable del SGC, con el fin de que den seguimiento a los comentarios de la misma y se mejore el servicio.				
AF 03-11/09	El Departamento de Personal dará a conocer por medio de la Intranet en Plan de Capacitación Anual, una vez autorizado.				

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Área: Administración y Finanzas		Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos			
AF 03-11/10	El Departamento de Personal informará a los directores, el nombre de los cursos autorizados de acuerdo al presupuesto asignado, esto con el fin de cotejar que el curso autorizado sea pertinente.				
AF 03-11/12	Dar seguimiento con el Departamento de Personal la realización de cursos de capacitación conforme al inventario de habilidades que elaboran los programas educativos. De los cursos reportados en la reunión de la dirección, cotejar con el inventario de habilidades de las solicitudes realizadas.				
AF 02-11/01	Se dio atención al acuerdo anterior, respecto a colocar conectores y sillas en los pasillos para que puedan ser usadas por los alumnos. El PE de mecánica apoyó en la reparación de algunas sillas. Se colocarán más conectores con apoyo del Mtro. Juan Pablo Cabrera, en conjunto con el Depto. de Mantenimiento.				
Área: Vinculación/Servicios Complementarios		Referencia: Atención al cliente			
VI 03-11/02	Se deberá realizar un diagnóstico de la pertinencia de los talleres que se ofrecen a los alumnos, por parte del Depto. de Actividades Culturales.				

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

Seguimiento de Acuerdos y Compromisos					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observación	Estatus
Área: Dirección Académica			Referencia: Indicadores		
SG 03-12/01	Los directores de los programas educativos, se reunirán con la Directora Académica, con la finalidad de analizar el indicador de proceso de Cumplimiento Cuatrimestral de Programas de Estudio.				
Área: Servicios Tecnológicos			Referencia: Servicios Tecnológicos		
PE 03-12/01	El programa Educativo de Tecnologías de la Información y Comunicación, deberá enviar informe del estado de los servicios tecnológicos.				
Área: Dirección Académica			Referencia: Organismos Acreditadores		
DA 03-12/01	Tolos los Programas Educativos, sostendrán una reunión con las áreas que proveen de información a los PE's para efectos de las re acreditaciones. El objetivo de la reunión es definir los requisitos e información que se requieren de cada una de las áreas.				
Área: Programas Educativos			Referencia: Desempeño de los procesos y la conformidad del producto		
PE 03-11/02	El programa educativo de Tecnologías de la información, enviará copia del diagnóstico del estado de la plataforma informática a la Dirección de Administración y Finanzas.				

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Área: Sistema de Gestión de Calidad		Referencia: Desempeño de los procesos y la conformidad del producto
SG 03-12/01	El Mtro. Luis Salazar Cervantes enviará vía correo los procedimientos P-DA-01, P-DA-05 y P-DA-08, así como el P-VI-07, a la Mtra. Irasema Linares M., a fin de que sean revisados antes de su publicación.	Los directores de Programas Educativos y la Directora Académica, han tenido reuniones para la revisión de los procedimientos académicos del SGC
SG 03/12/03	Se publicará convocatoria para el curso de Formación de Auditores, que será impartido en el mes de Noviembre por la Universidad Tecnológica de la Huasteca Hidalguense.	Los días 5 y 6 de febrero de 2013 se llevó a cabo el curso "Formación de Auditores Internos, bajo la Norma ISO 9001:2008" por parte de la Instructora Mtra. Ana María de la UT de la Huasteca Hidalguense. Participaron 34 personas entre personal directivo, docentes, y administrativos, de los cuales se obtiene como resultado 27.

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

Mejoras en el servicio proporcionado al cliente

Área Responsable	Acuerdo	Resultados	Evidencias	Estatus
VI 03-11/02	Se deberá realizar un diagnóstico de la pertinencia de los talleres que se ofrecen a los alumnos, por parte del Depto. de Actividades Culturales.			

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			En Proceso

5.- Desempeño de procesos

EVOLUCIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Documento del SGC	2002 - 2004	2004-2010	Mayo – Agosto 2012
Proceso	40	20	17
Procedimientos	41	18	16
Instrucciones de Trabajo	23	18	23
Formatos	95	79	86
Documentos	18	16	91

REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN

Desempeño de los procesos administrativos y conformidad con el Servicio

Área Responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de Resultados			Observaciones	
				Dic. 11	Dic. 12	Dic. 13		
Vinculación	Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo							
	Porcentaje de egresados contactados.	Semestral	90%	96.1	96		Hasta 2011, se tenían dos fechas de corte: Julio y Diciembre, ahora es sólo con corte a Diciembre.	
	Servicios Tecnológicos E – A 10 E – A 11							
	Índice de pertinencia	Cuatrimestral	75%	98.6%	98.7%	--	Indicador no actualizado	
	Educación Continua							
	Pertinencia	Cuatrimestral	Anual	M – A 12	S – D 12	E – A 13	La meta es anual	
	Eficacia		80%	90.47%	80%	96.29%		
Eficiencia	80%		85.78%	80.33%	92.59%			
Efectividad	80%		80.95%	95%	82.8%			
Efectividad		60%	78.93%	90.15%	76.84%			
Administración y Finanzas	Adquisición de recursos							
	Contratación de personal	Cuatrimestral	100%	E – A 12 100%	M -A 12 100%	E – A 13	Indicador no actualizado	
Área Responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de Resultados			Observaciones	
Vinculación	Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo							
	Atención de requisiciones	Cuatrimestral	90%	91.32%	94%	97%	Este indicador cambió de nombre por: Atención a requisiciones	
Formación, Capacitación y Actualización del Personal								
	Porcentaje de cursos recibidos por personal	Cuatrimestral	Anual	M -A 12	E – A 13		Indicador no actualizado	
			100%	52%	---			
	Cumplimiento a los programas de mantenimiento de instalaciones.	Cuatrimestral	Anual	2011	2012	2013	Indicador no actualizado	
			95%	100%	100%			
Puntualidad								
	Personal Administrativo	Cuatrimestral *SGC (95%)	Área	E – A 12	M – A 12	S – D 12	E – A 13	Indicador no actualizado
			Rectoría	67%	92%			
			DDACE	85%	95%			
			Planeación	79%	91%			
			Finanzas	83%	86%			
			Vinculación	81%	85%			
			TIC	71%	85%			
			TAL	92%	97%			
			MECAT.	70%	82%			
			AyEP	91%	93%			
			TUR	75%	94%			
			Mec. y ER	98%				
		Metal-Mecánica	91%	99%				
		Idiomas	98%	99%				

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

Dirección Académica	Personal Docente TIC	Cuatrimestral	Area	E – A 12	M – A 12	S – D 12	E – A 13	Indicador no actualizado	
	Procesos bioalimentarios	*SGC (95%)	PE de TIC	76%	90%				
			PE de EEI	-	97%				
			PE de Met-Mec.	93%	100%				
			PE de TUR	87%	96%				
			PE de AyEP	92%	97%				
			PE de Alim.	93%	N/A				
			Idiomas	96%	96%				
			Mecató	93%	90%				
Coordinación de Sistemas y Tele-comunicaciones	Laboratorios de informática	Cuatrimestral	Anual	M – A 12	S – D 12	E – A 13	La planeación se tiene para generar en dos cuatrimestres y determinar alcanzar la meta en Lab. de Inform.		
			100%	28.96%	100%	N/A			
			Equipo personal	Cuatrimestral	100%	N/A		N/A	
	Periféricos	Cuatrimestral	100%	N/A	N/A				
	Mantenimiento Preventivo de la red de datos Institucional								
	Mantenimiento preventivo de la red de datos institucional	Cuatrimestral	Anual	M – A 12	S – D 12	E – A 13			
			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	M – A 12	S – D 12	E – A 13	El logro de la meta es anual			
		90%	100%	100%	94%				
Servicios Escolares	Ingreso								
	Atención a la demanda de	Cuatrimestre en el que haya ingreso	70%	M – A 12	S – D 12	E – A 13			
				N/A	78%	N/A			
Validación del servicio									
Titulados	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	95%	M – A 12	S – D 12	E – A 13	Indicador actual			
			95%	100%	N/A				
Servicios Complementarios	Servicios Complementarios								
	Satisfacción de los servicios complementarios	Anual	Periodo	M – A 12	S – D 12	E – A 13			
			Programada	8.81	8.81	8.83			
Alcanzada	9.27	9.26	9.33						
Programación y Presupuesto	Provisión de Recursos								
	Porcentaje de presupuesto erogado	Anual		Marzo 12	Junio 12	Marzo 13			
Anual 90%			28.87%	44.17%	23.51%				

Nota: Se establecerán acciones correctivas para los indicadores no cumplidos y para los que no se actualizaron en tiempo, según las fechas de corte.

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

6.- Cambios que podrían afectar al SGC.

Cambios que podrían afectar al Sistema	Recomendaciones para la mejora.
Revisión de los procedimientos	Se están realizando adecuaciones a los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de alinearlos al Modelo EBC.
Modificación de formato para ficha de Ingreso, Baja de Instructivo, y Baja de formato	Se atendió la petición de modificación de formato de la Ficha de Ingreso. Se dio de baja el instructivo IT-SE-02., debido a que ya no se realizan modificación de calificaciones extemporáneas, en el modelo EBC. Se dio de baja de formato F-SE-25, que estaba ligado al instructivo IT-SE-02.
Rotación de personal (Jefes de departamentos, asistentes)	Planificar curso de inducción al sistema de gestión de la calidad para el personal.
Revisión de la documentación incluida en el SGC	Ampliación del Alcance

CONCLUSIONES

El SGC requiere de la participación de todos los integrantes de la Universidad de manera que se asegure el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Debido a los cambios de personal que se han suscitado desde la ampliación del alcance, es necesario hacer una revisión exhaustiva de los documentos que forman el sistema.

El cuerpo de auditores internos deben participar de manera más puntual en el seguimiento de la eficiencia del sistema, de acuerdo con los lineamientos establecidos para ello. De igual forma, el cuerpo de auditores internos debe ser sensibilizado acerca de sus funciones y fortalecido con más personal. Cabe mencionar que ya se cuenta con 27 nuevos auditores internos capacitados.

Un aspecto que se ha observado reiteradamente en las acciones correctivas en proceso, es que el personal de reciente incorporación desconoce las acciones que debe emprender para evitar no conformidades con la norma y los procedimientos declarados.