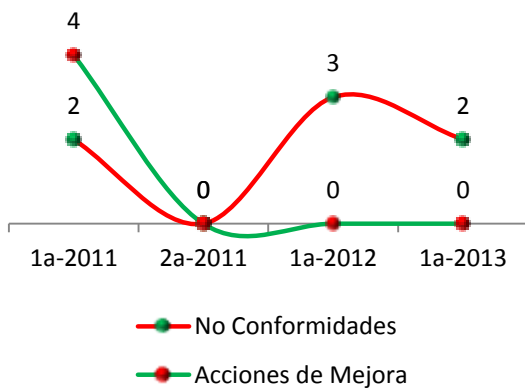


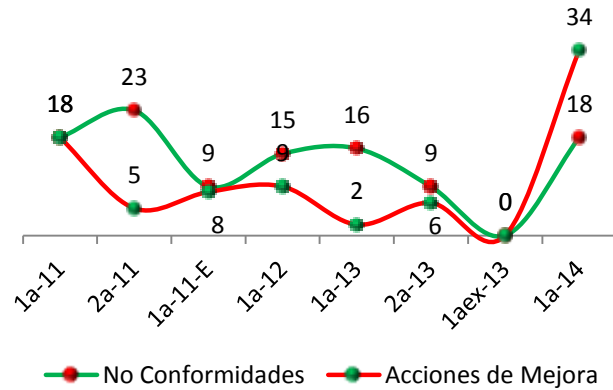
1. Resultado de auditorías previas

Tipo de Auditoría	Fecha realizada	Resultados
1ª Auditoría Interna 2011	18 al 20 de mayo de 2011	18 No Conformidades, 18 oportunidades de mejora.
1ª Auditoría Externa de Seguimiento 2011	13 al 15 de Julio de 2011	2 No Conformidades, 4 áreas de oportunidad.
2ª Auditoría Interna 2011	28 al 30 de Septiembre de 2011	23 No Conformidades, 5 oportunidades de mejora.
1ª Auditoría Interna extraordinaria 2011	17 y 18 de octubre 2011	9 No Conformidades, 8 oportunidades de mejora.
2ª Auditoría Externa de Seguimiento 2011 (Recertificación)	26 al 28 de octubre de 2011	Se cumplen los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 con cerro no conformidades
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2011	25 al 29 de julio de 2011	No se llevó a cabo en la fecha establecida y se generó acción correctiva No. 795
2ª Auditoría de Servicios Complementarios 2011	10 al 12 Noviembre de 2011	Participaron 386 estudiantes; el índice de satisfacción obtenido fue de 9.38
3ª Auditoría de Servicios Complementarios 2011	14 al 18 de Noviembre de 2011	Participaron 518 estudiantes; el índice de satisfacción obtenido fue de 9.23
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2012	20 al 23 de Marzo de 2012	Participaron 399 estudiantes; el índice de satisfacción obtenido fue de 9.36
1ª Auditoría Interna 2012	25 al 27 de julio de 2012	15 No Conformidades, 9 oportunidades de mejora.
1ª Auditoría Externa 2012	14 al 16 de Noviembre de 2012	Se levantaron 3 No conformidades mismas que han sido solventadas con el auditor externo
3ª Auditoría de Servicios Complementarios 2012	5 al 9 de Noviembre de 2012	Participaron 977 estudiantes; el índice de satisfacción obtenido fue de 8.81
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2013	4 al 8 de Marzo de 2013	Participaron 630 estudiantes; el índice de satisfacción obtenido fue de 9.33
1ª Auditoría Interna al SGC.	13 al 17 de Mayo de 2013	16 No Conformidades, 2 oportunidades de mejora.
2ª Auditoría de Servicios Complementarios 2013	15 al 19 de Julio de 2013	Participaron 513 estudiantes; el índice de satisfacción obtenido fue de 8.83
3ª Auditoría Interna al SGC.	30 de septiembre al 7 de octubre 2013	Se levantaron 9 No conformidades y 6 oportunidades de mejora.
3ª Auditoría de Servicios Complementarios 2013	18 al 22 de noviembre de 2013	Se contó con una participación de 288 estudiantes, logrando un nivel de confianza de 95.36%, considerándose una meta de 8.83.
1ª Auditoría Interna Extraordinaria	16 al 18 de diciembre de 2013	El alcance de esta auditoría contempló el proceso de revisión de la dirección, en el cual no se encontraron hallazgos resultando conforme con la Norma.
1ª Auditoría Externa	20 al 22 de noviembre de 2013	El proceso de auditoría fue llevada a cabo por el Auditor Líder Fernando Gutiérrez Peón, de la casa certificadora ABS, quien registró 2 no conformidades menores mismas que ya fueron solventadas.
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2014	7 al 11 de Abril de 2014	Participaron 296 estudiantes; el índice de satisfacción obtenido fue de 8.87
1ª Auditoría Interna 2014	26 al 30 de mayo de 2014	El alcance de ésta auditoría contempló a todos los procesos del SGC, resultando de ello 34 oportunidades de mejora y 18 no conformidades.

Auditorías Externas



Auditorías Internas



2. Retroalimentación del cliente

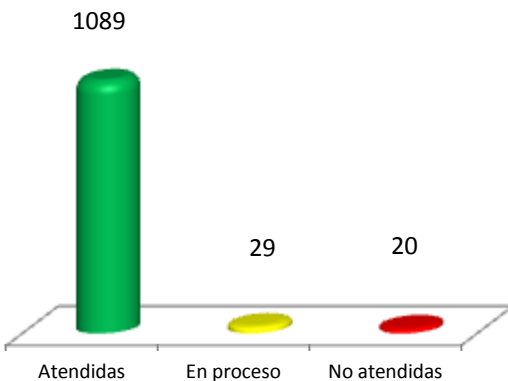
2.1 Quejas y sugerencias Enero-Abril 2014

Área	Queja/sugerencia						% atención	
	Personal		Alumnos		Total			
Atención Psicopedagógica	2		1		3		3	100.00
Bolsa de trabajo			1		1		1	100.00
Cafetería	8		60	6	68	6	74	91.89
Caja								
Comité de Sustentabilidad								
Contabilidad	3		1		4		4	100.00
Contraloría social PROMEP/PIFI								
Contraloría Social PRONABES			4	1	4	1	5	80.00
Coordinación de Idiomas	2		4		6		6	100.00
Depto. De Actividades Culturales y Deportivas	1	1	14	5	15	6	21	71.43
Depto. De Personal								
Depto. De Prensa y Difusión			4		4		4	100.00
Depto. De Servicios Bibliotecarios	12		24		36		36	100.00
Depto. De Servicios Escolares	1		2		3		3	100.00
Depto. De Servicios Estudiantiles	1		6		7		7	100.00
Depto. De Servicios Médicos			10		10		10	100.00

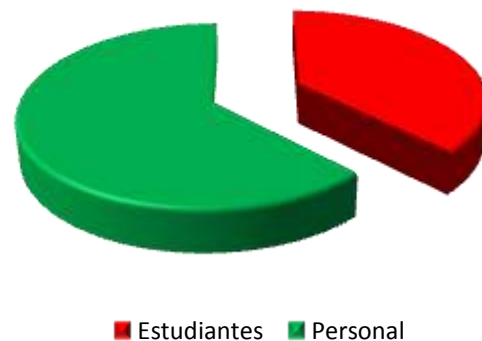
Área	Queja/sugerencia									% atención	
	Personal			Alumnos			Total				
	Atendidas	En proceso	No atendidas	Atendidas	En proceso	No atendidas	Atendidas	En proceso	No atendidas		
Dir. Tecnología de Alimentos	8			4		1	12		1	13	92.31
Dir. Acuicultura											
Dir. Admón. y Eval. De Proyectos	5			40			45			45	100.00
Dir. De Admón. Y Finanzas	43			18			61			61	100.00
Dir. Des. Academ. Y Calidad Educ.	34		1	26		1	60	1	1	62	96.77
Dir. Elect. Y Electrónica Ind.	1			28			29			29	100.00
Dir. Energías Renovables						2		2		2	0.00
Dir. Mecánica				1			1			1	100.00
Dir. Mecatrónica											
Dir. Tec. De la Info. Y Com.	13			40		1	53		1	54	98.15
Dir. Turismo	3	1	1	30			33	1	1	35	94.29
Dir. Vinculación	7			3			10			10	100.00
Sub Dir. De Planeación y Eval.	32			3			35			35	100.00
Coord. de Sistemas y Telecomunic.	79			83		1	162		1	163	99.39
Depto. De Prácticas y Estadías	2			78			80			80	100.00
Depto. De Recursos Humanos	8			11			19			19	100.00
Laboratorios de Informática	5			40			45			45	100.00
Mantenimiento e Instalaciones	55	12	3	77	4	4	132	16	7	155	85.16
Programa de Emprendedores											
Programación y Presupuesto	5						5			5	100.00
Rectoría	40	2	2	60			100	2	2	104	96.15
Recursos Materiales	9			11			20			20	100.00
Representante de la Dirección	26						26			26	100.00

405	16	7	684	13	13	1089	29	20	1138	95.69
428			710							

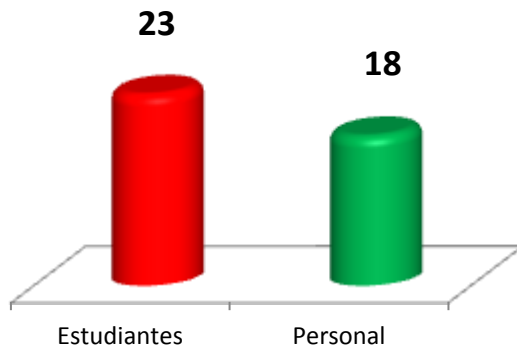
Atención del buzón



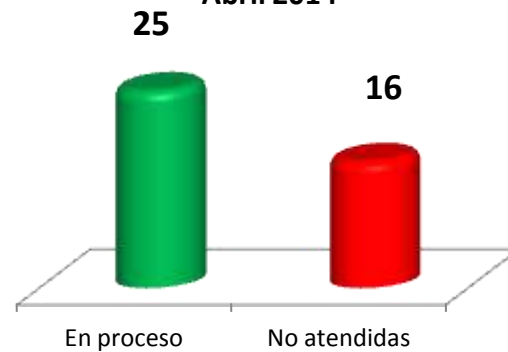
Origen de las quejas y sugerencias



Origen de las quejas y sugerencias Abril 2014



Atención de las quejas y sugerencias Abril 2014



2.2 Auditoría de Servicios Complementarios

En la auditoría de servicios complementarios del cuatrimestre anterior, se utilizó el sistema de captura mejorado que permitió conocer de manera más objetiva la percepción que tienen los estudiantes de la calidad de los servicios que reciben. En el cuatrimestre del informe, se disminuyó ligeramente el promedio de calificación y solo cuatro áreas no alcanzaron su meta.



3. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas

3.1 Acciones Correctivas

Las acciones correctivas que se presentan en la tabla siguiente principalmente se derivan de los resultados obtenidos en las auditorías internas. Se observa como al paso del tiempo se documentan paulatinamente por esta razón, los cuatrimestres más recientes tienen una mayor cantidad de acciones correctivas abiertas que aquellas levantadas en los periodos más alejados.

La mayor cantidad de incidencias se dan en los Programas Educativos, y en menor medida en las áreas administrativas; los resultados mostrados en seguida toman como principal criterio la fecha de levantamiento y por lo tanto no se involucra a la fecha de conclusión.

Cuatri.	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Sept-Dic 2010	Depto. Actividades Culturales y Dep.		1		1		100.00	
	Depto. Educación Continua			3	3			100.00
	Depto. Mantto. E Instalaciones			1	1			100.00
	Depto. Gestión Tecnológica			3	3			100.00
	Dir. Electricidad y electrónica industrial			2	2			100.00
	Dir. Energías Renovables			1	1			100.00
	Dir. Mecánica			5	5			100.00
	Dir. Tecnología de alimentos			1	1			100.00
	Dir. TIC		1	3	4		25.00	75.00
	Dir. Turismo			1	1			100.00
	Profs. Tecnología de alimentos			1	1			100.00
	Profs. TIC			11	11			100.00
	Rectoría			3	3			100.00
	Representante de la Dirección			1	1			100.00
	Subtotal		2	36	38		5.26	94.74
Ene-Abr 2011	Dir. Administración y Finanzas		1		1		100.00	
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos			2	2			100.00
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.			1	1			100.00
	Dir. Electricidad y electrónica industrial			1	1			100.00
	Dir. TIC		2		2		100.00	
	Dir. Vinculación y Extensión Univ.			1	1			100.00
	Profs. TIC			1	1			100.00
	Profs. Turismo			2	2			100.00
	Subdir. Planeación y Evaluación			1	1			100.00
	Subtotal		3	9	12		25.00	75.00

Cuatri.	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
May- Ago 2011	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00	
	Depto. Educación Continua		1	1	2		50.00	50.00	
	Depto. Mantto. E Instalaciones		1	1	2		50.00	50.00	
	Depto. Personal			1	1			100.00	
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		1	5	6		16.67	83.33	
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.				1	1			100.00
	Dir. Electricidad y electrónica industrial				4	4			100.00
	Dir. Energías Renovables				1	1			100.00
	Dir. Mecánica				5	5			100.00
	Dir. Mecatrónica				2	2			100.00
	Dir. Tecnología de alimentos				3	3			100.00
	Dir. TIC			12		12		100.00	
	Dir. Turismo				12	12			100.00
	Profs. Mecánica				1	1			100.00
	Profs. TIC			1	5	6		16.67	83.33
	Rectoría			1	1	2		50.00	50.00
	Subtotal		17	44	61		27.87	72.13	
Sept-Dic 2011	Dir. TIC		8		8		100.00		
	Profs. Mecatrónica			3	3			100.00	
	Rectoría		2		2		100.00		
	Representante de la Dirección		1		1		100.00		
	Dir. Mecatrónica			2	2			100.00	
	Depto. Gestión Tecnológica		1		1		100.00		
	Controlador de Documentos				3	3		100.00	
	Dir. Turismo				6	6		100.00	
	Depto. Recursos Materiales				2	2		100.00	
	Depto. Personal		1	3	4		25.00	75.00	
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos				2	2		100.00	
	Dir. Mecánica				1	1		100.00	
	Dir. Tecnología de alimentos				2	2		100.00	
	Profs. Turismo				4	4		100.00	
	Profs. TIC				1	1		100.00	
	Profs. Tecnología de alimentos				1	1		100.00	
	Subtotal		13	30	43		30.23	69.77	
Ene-Abr 2012	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00	
	Depto. Servicios Escolares		1	1	2		50.00	50.00	
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		1		1		100.00		
	Dir. Energías Renovables				2	2		100.00	

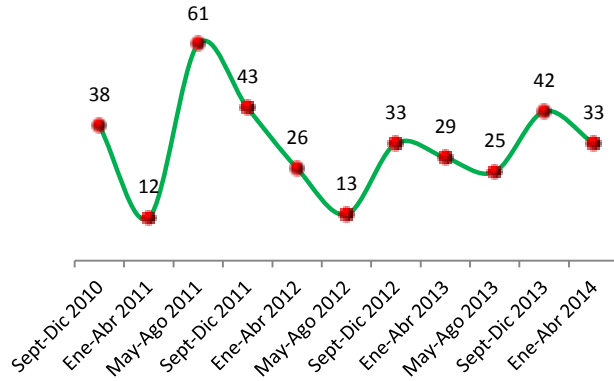
Cuatri.	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Ene-Abr 2012	Dir. Mecánica			1	1			100.00
	Dir. Mecatrónica			1	1			100.00
	Dir. Procesos Alimentarios			2	2			100.00
	Dir. TIC		1		1		100.00	
	Dir. Turismo			3	3			100.00
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos		1	1	2		50.00	50.00
	Profs. Mecatrónica				10	10		
	Subtotal		4	22	26		15.38	84.62
May-Ago 2012	Coord. Sistemas y Telecomunicaciones			1	1			100.00
	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00
	Dir. Acuicultura			2	2			100.00
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.			1	1			100.00
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos			3	3			100.00
	Profs. Procesos Alimentarios			2	2			100.00
	Profs. TIC		1		1		100.00	
	Profs. Turismo				1	1		100.00
	Representante de la Dirección				1	1		100.00
	Subtotal		1	12	13		7.69	92.31
Sept-Dic 2012	Coordinación de Idiomas		1	1	2		50.00	50.00
	Dir. Acuicultura			1	1			100.00
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos			2	2			100.00
	Dir. Energías Renovables			1	1			100.00
	Dir. Mecánica		1	3	4		25.00	75.00
	Dir. Mecatrónica			2	2			100.00
	Dir. Procesos Alimentarios		1	1	2		50.00	50.00
	Dir. TIC		5		5		100.00	
	Dir. Turismo		1	5	6		16.67	83.33
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos			1	1			100.00
	Profs. Procesos Alimentarios			1	1			100.00
	Profs. TIC		2	3	5		40.00	60.00
	Profs. Turismo				1	1		
	Subtotal		11	22	33		33.33	66.67
Ene-Abr 2013	Controlador de Documentos			1	1			100.00
	Depto. Gestión Tecnológica			1	1			100.00
	Depto. Personal		1		1		100.00	
	Depto. Servicios Escolares			1	1			100.00
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos			1	1			100.00

Cuatri.	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Ene-Abr 2013	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.			1	1			100.00	
	Dir. Procesos Alimentarios		3		3		100.00		
	Dir. Tecnología de alimentos			1	1			100.00	
	Dir. TIC		2	1	3		66.67	33.33	
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos			1	1			100.00	
	Profs. Gastronomía			3	3			100.00	
	Profs. Mecánica			2	2			100.00	
	Profs. Mecatrónica			2	2			100.00	
	Profs. Procesos Alimentarios			4	4			100.00	
	Profs. TIC			1	1			100.00	
	Profs. Turismo			1	1			100.00	
	Representante de la Dirección				2	2			100.00
		Subtotal		6	23	29		20.69	79.31
May-Ago 2013	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00	
	Depto. Educación Continua		3		3		100.00		
	Depto. Gestión Tecnológica			1	1			100.00	
	Depto. Programación y Presupuesto			1	1			100.00	
	Depto. Recursos Materiales		1		1		100.00		
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.			1	1			100.00	
	Dir. Gastronomía			1	1			100.00	
	Dir. Mecatrónica		1		1		100.00		
	Dir. Procesos Alimentarios		2		2		100.00		
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos				1	1			100.00
	Profs. Gastronomía				1	1			100.00
	Profs. Tecnología de alimentos				2	2			100.00
	Profs. Turismo				1	1			100.00
Representante de la Dirección			3	5	8		37.50	62.50	
	Subtotal		10	15	25		40.00	60.00	
Sept-Dic 2013	Administrador de red		1		1		100.00		
	Depto. Gestión Tecnológica		3		3		100.00		
	Depto. Personal		5		5		100.00		
	Depto. Prácticas y Estadías		1		1		100.00		
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		2		2		100.00		
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.		1		1		100.00		
	Dir. Gastronomía		3		3		100.00		
	Dir. Mecánica		4		4		100.00		
	Dir. Mecatrónica		1		1		100.00		
	Dir. Procesos Alimentarios		6		6		100.00		
	Dir. TIC		4		4		100.00		

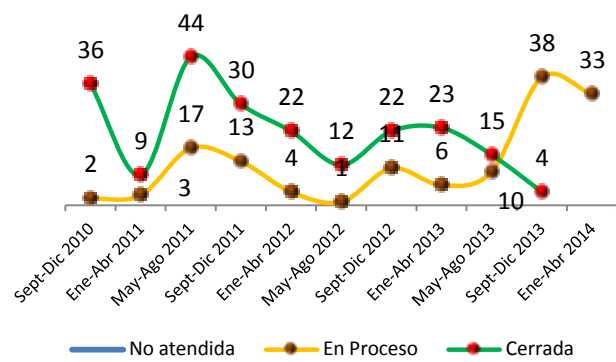
Cuatri.	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Sept-Dic 2013	Dir. Turismo		1		1		100.00	
	Dir. Vinculación y Extensión Univ.		1		1		100.00	
	Profs. Gastronomía		1	1	2		50.00	50.00
	Profs. Mecánica			1	1			100.00
	Profs. Mecatrónica			1	1			100.00
	Profs. TIC		2		2		100.00	
	Profs. Turismo		1	1	2		50.00	50.00
	Representante de la Dirección		1		1		100.00	
	Subtotal		38	4	42		90.48	9.52
Ene-Abr 2014	Coordinación de Idiomas		2		2		100.00	
	Depto. Actividades Culturales y Dep.		1		1		100.00	
	Dir. Acuicultura		1		1		100.00	
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		3		3		100.00	
	Dir. Energías Renovables		1		1		100.00	
	Dir. Mecánica		1		1		100.00	
	Dir. Mecatrónica		3		3		100.00	
	Dir. Procesos Alimentarios		2		2		100.00	
	Dir. TIC		2		2		100.00	
	Dir. Turismo		2		2		100.00	
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos		3		3		100.00	
	Profs. Gastronomía		2		2		100.00	
	Profs. Mecatrónica		4		4		100.00	
	Profs. Procesos Alimentarios		2		2		100.00	
	Profs. TIC		1		1		100.00	
	Profs. Turismo		1		1		100.00	
	Rectoría		1		1		100.00	
Subdir. Planeación y Evaluación		1		1		100.00		
	Subtotal		33		33		100.00	

La anterior tabla muestra que en el cuatrimestre mayo-agosto de 2011 se levantaron 61 acciones correctivas, siguiéndole el cuatrimestre septiembre-diciembre con 43 y septiembre-diciembre de 2013 con 42; recientemente en el periodo enero-abril de 2014 se registraron 33 acciones correctivas. En la gráfica se observa que el comportamiento ha sido un tanto inestable.

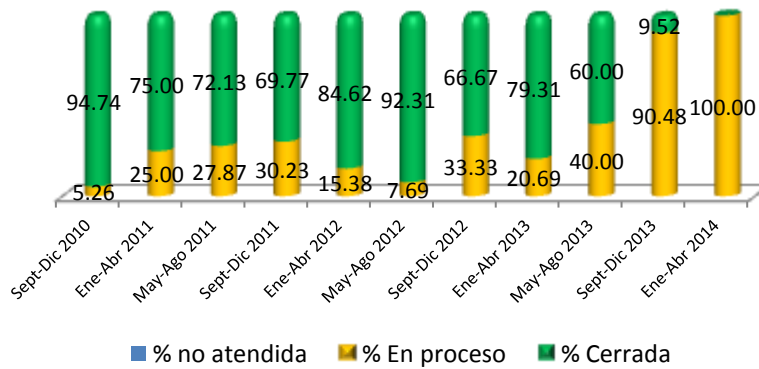
Total de Acciones Correctivas



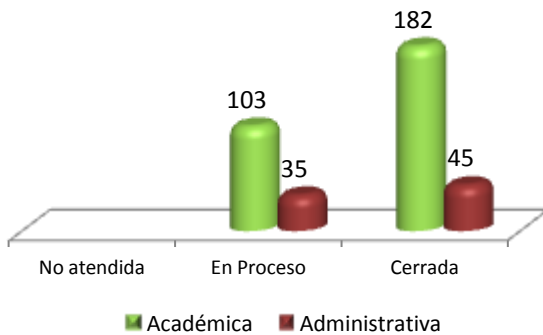
Estado de las Acciones Correctivas



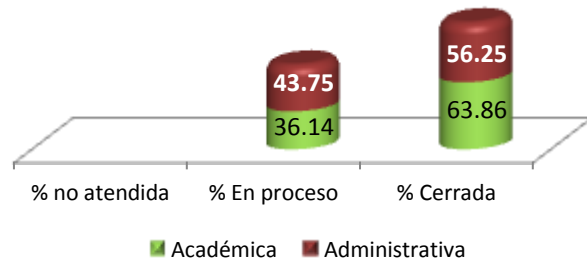
Porcentaje de atención de las Acciones Correctivas



Estado de las Acciones Correctivas por tipo de área



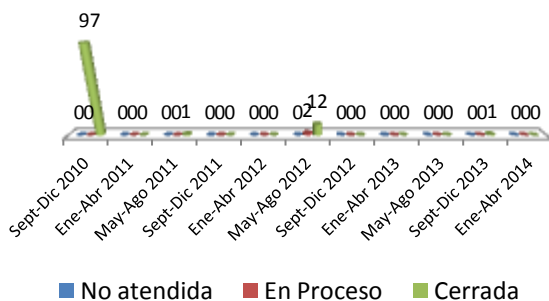
Atención de las Acciones Correctivas por tipo de área



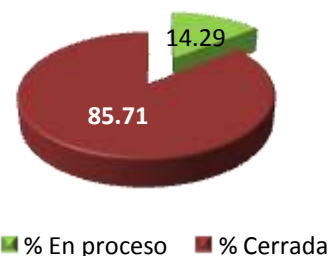
3.2 Acciones Preventivas

Cuatrim.	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Sept-Dic 2010	Dir. Mecatrónica			13	13			100.00
	Dir. Energías Renovables			6	6			100.00
	Dir. TIC			63	63			100.00
	Dir. Mecánica			15	15			100.00
	Subtotal			97	97			100.00
Ene-Abr 2011								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
May-Ago 2011	Representante de la Dirección			1	1			100.00
	Subtotal			1	1	0.00	0.00	0.00
Sept-Dic 2011								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
Ene-Abr 2012								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
May-Ago 2012	Dir. Mecatrónica		1	3	4		33.33	75.00
	Dir. Energías Renovables		1	1	2		100.00	50.00
	Dir. Turismo		1	7	8		14.29	87.50
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
Sept-Dic 2012								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
Ene-Abr 2013								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
May-Ago 2013								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
Sept-Dic 2013	Coord. de Sistemas y Telecom.			1	1			100.00
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
Ene-Abr 2014								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00

Acciones Preventivas



Estado de las Acciones Preventivas



4. Seguimiento de acuerdos y compromisos de revisiones previas

ACUERDOS GENERALES					
Área: Todas las áreas					
Referencia: Indicadores/Acciones de Mejora					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
GE 03-11/01	Para dar seguimiento oportuno a las Acciones Correctivas (AC) y Acciones Preventivas (AP), los responsables de documentar las mismas, deberán enviar un e-mail al correo electrónico de la persona quien le haya levantado la Acción Correctiva y/o Preventiva, y por este medio informarle que dicha AC/AP ya ha sido documentada y evidenciada, para que se proceda a cerrarla.	A través del correo del SGC se han enviado correos a las personas involucradas en la atención de AC/AP	Correos enviados		En Proceso
SG 02-13/08	Para la información que se contempla en los reportes para la Revisión de la Dirección, de deberá reportar la información por separado de los Programas Educativos de Turismo, Gastronomía, Mecatrónica, Energías Renovables, Procesos Alimentarios y Acuicultura.	En las gráficas de la intranet se encuentran separados los Programa Educativos señalados	Graficas de indicadores		Concluido
SG 02-13/09	Realizar la revisión del proceso de Revisión de la Dirección, ya que el procedimiento publicado contiene información obsoleta.	El procedimiento ha sido revisado por las Direcciones de Vinculación y Académica, Subdirección de Planeación, en breve será publicado	Procedimiento modificado		En Proceso
SG 02-13/10	Realizar las gestiones pertinentes para la actualización del Organigrama Institucional.	se han realizado diversas reuniones para lograr la actualización del organigrama mismo que se encuentra en revisión			En Proceso
SG 02-13/11	Realizar la revisión de los procedimientos administrativos del SGC.	Se ha solicitado por escrito a los responsables de los procedimientos, se lleve a cabo la actualización pertinente	memorándum SPE/025/2014		En Proceso
SG 03-12/01	El Mtro. Luís 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 procedimientos P-DA-01, P-DA-05 y P-DA-08, P-VI-07 han sido publicados en la intranet	Procedimientos publicados en la Intranet		Concluido
SG 01-14/02	Se retomará el Programa de Oficinas de Calidad, con la metodología japonesa 5s. Se entregará propuesta de cronograma de actividades al Rector.	Se construyó y publicó el cronograma de actividades para implementar la metodología de las 5S	Cronograma de actividades		En proceso

ACUERDOS GENERALES

Área: Administración y Finanzas

Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos

Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
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.	Se realizó la inspección de acuerdo con el reporte entregado, se enviaron las observaciones pertinentes a la persona responsable.	Tarjeta informativa del Depto. De Recursos Materiales; reporte del cuatrimestre enero-abril 2014		En proceso
AF 03-11/09	El Departamento de Personal dará a conocer por medio de la Intranet el Plan de Capacitación Anual, una vez autorizado.	Debido a que a la fecha no se conoce el presupuesto autorizado, no ha sido posible construir un plan de capacitación con previsiones presupuestales			En proceso
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.	El cumplimiento de este acuerdo se deriva del anterior.			En proceso
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.				En proceso
AF 01-13/01	Se requiere que el Departamento de Personal realice la entrega mensual de los reportes de asistencia del personal, a cada dirección de Programa Educativo y de Área. Esto con la finalidad de realizar análisis de los resultados e implementar las acciones pertinentes en tiempo. Además de que estos reportes deberán indicar el valor real y el ajustado para el indicador del SGC.	Se ha enviado a cada una de las áreas un reporte calendarizado para la entrega de los reportes.	Memorándum DAF/DP/008/2014		En proceso

Área: Vinculación/Servicios Complementarios

Referencia: Atención al cliente

Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	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.				No atendido

ACUERDOS GENERALES					
Área: Dirección Académica					
Referencia: Indicadores					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
DA 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.				No atendido
DA 02-13/01	Gestionar el nombramiento del responsable del Comité de Sustentabilidad.				No atendido
DA 02-13/02	Elaboración de un Programa de Sustentabilidad Institucional.				No atendido
DA 02-13/03	Realizar un análisis costo - beneficio de la certificación del proceso de Educación Continua para la Internacionalización de la Universidad.	Se concluye que económicamente sigue siendo viable mantener la certificación del proceso de Educación Continua para la Internacionalización.	Correo electrónico		Concluido
DA 02-13/06	Convocar a reunión con directores para analizar los Indicadores Académicos, tal como el indicador de Porcentaje de Terminación de Estadías.				No atendido
DA 02-13/05	Realizar un diagnóstico de las condiciones académicas de los alumnos de 1er. Ingreso del EXANI I, con el fin de retroalimentar a las Instituciones de Educación Media Superior y establecer conjuntamente Acciones de Mejora.				No atendido
DA 02-13/06	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.				En Proceso

5. Desempeño de los procesos administrativos y conformidad con el Servicio

EVOLUCIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
Documento del SGC	2002 – 2004	2004-2010	2010 – Abr 2014
Proceso	40	20	17
Procedimientos	41	18	16
Instrucciones de Trabajo	23	18	23
Formatos	95	79	86
Documentos	18	16	91

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL
SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo	Tipo de indicador	Indicador	Método de Cálculo	Actualización	Responsable de generar	Observaciones	Fuente de información	Corte	Resultado	Acciones de Mejora	
Eficientar el Sistema de Gestión de la Calidad.	Eficacia	Atención a las acciones correctivas y/o preventivas	(Número de Acciones correctivas y/o preventivas concluidas/Número de acciones correctivas y/o preventivas registradas) x100	Cuatrimestral	Representante de Rectoría del SGC	Se considera concluida en función de la fecha de cierre.	SIIN/sistema de gestión de calidad/seguimiento a acciones correctivas o preventivas	abr-14	94.68	Históricas o solo las del cuatrimestre de evaluación?	Aplicación que permita consultar las incidencias por procedimiento o indicador o proceso
	Eficacia	Desempeño del auditor	(Auditores evaluados satisfactoriamente/ Total de auditores evaluados) x100)	Por auditoría	Representante de Rectoría del SGC		No disponible	abr-14		Diseñar un instrumento de evaluación del desempeño	Definir los criterios de satisfacción
	Eficiencia	Satisfacción en servicios complementarios	Promedio de áreas evaluadas	Cuatrimestral	Responsable de auditoría		SIIN/sistema de gestión de calidad/gráfica de resultados de auditorías de servicios complementarios	abr-14	8.87		
	Efectividad	Satisfacción de quejas o sugerencias	Número de quejas o sugerencias resueltas / solicitadas requeridas	Cuatrimestre - anual	Dueño de proceso; Representante de la Rectoría		SIIN/sistema de gestión de calidad/seguimiento de quejas y sugerencias	abr-14	95.69	Históricas o solo las del cuatrimestre de evaluación?	Eliminar las áreas duplicadas y revisar el nombre oficial; crear una aplicación que permita contar las incidencias
	Efectividad	Resolución de problemas por causa raíz	número de acciones emprendidas que evitaron repetir la acción correctiva / total de acciones emprendidas	Cuatrimestre - anual	Dueño de proceso; Representante de la Rectoría		No disponible	abr-14		Es necesaria una herramienta informática para conocer las acciones emprendidas	
	Pertinencia	Innovación educativa y de gestión tecnológica	Número de acciones innovadoras / acciones realizadas	Cuatrimestre - anual	Dueño de proceso; Representante de la Rectoría		No disponible	abr-14		Definir las acciones innovadoras, acciones del SGC o de los PPEE.	

Innovar a través de servicios educativos y tecnológicos	Eficacia	Proyectos desarrollados	Número de proyectos desarrollados /Número de proyectos programados (x100) (registrados)	Cuatrimestr e - anual	Cada programa educativo y gestión de investigación y desarrollo tecnológico		Informe de actividades; Depto. De Gestión Tecnológica	abr-14	5.88	Los proyectos programados en el POA original	
	Eficiencia	Proyectos de participación externa (demanda)	Número de proyectos en participación externa/ solicitudes o convocatorias atendidas	Cuatrimestr e - anual	Cada programa educativo		No disponible			Definir las dos variables del método de cálculo	
	Efectividad	Porcentaje de servicios tecnológicos	Número servicios atendidos/ Número de servicios solicitados.	Cuatrimestr al	Gestión de Investigación y desarrollo Tecnológico		Informe de actividades; Depto. De Gestión Tecnológica	dic-13	96.08		
	Efectividad	Educativa-social	Número de actividades integradoras como servicio social/ número de actividades integradoras registradas	Cuatrimestr al	Gestión de investigación y desarrollo tecnológicos / Programas educativos y Cuerpos académicos		No disponible			Definir las dos variables del método de cálculo	
	Eficacia	Formativa profesional	Número de estadias desarrolladas/ número de estadias programadas	Cuatrimestr e - anual	Programas educativos y Cuerpos académicos		SIIN/sistema de gestión de calidad/control y seguimiento de estadias	ago-13	98.03	el corte debe ser en el cuatrimestre en el que haya egresos	
	Efectividad	Formativa profesional	Numero de estadias como incubación de empresas /número de estadias desarrolladas	Cuatrimestr e - anual	Programas educativos y Cuerpos académicos		No disponible			Definir las dos variables del método de cálculo	
	Efectividad	Equidad de operación tecnológica	H- Hmax	Cuatrimestr al	Programas educativos y desarrollo tecnológico					Definir las dos variables del método de cálculo	
	Pertinencia	Número de proyectos con énfasis a la sustentabilidad	Número de proyectos con énfasis a la sustentabilidad / proyectos desarrollados	Cuatrimestr e - anual	Gestión de investigación y desarrollo tecnológicos / Programas educativos y Cuerpos académicos		No disponible			Definir las dos variables del método de cálculo	
Fortalecer los procesos de empoderamiento para el desarrollo sustentable	Eficacia	Manejo responsable de residuos	Disminución de volumen de residuos consumidos	Cuatrimestr al	Programas educativos		No disponible			Definir las dos variables del método de cálculo	
	Eficiencia	Manejo responsable de residuos	Volumen de residuos procesados/ volumen de residuos consumidos	Anual	Anual Programa educativo y áreas de servicio que aplique.	Procesados hace referencia a todos los materiales que están en tránsito.	No disponible			Definir las dos variables del método de cálculo	
	Eficiencia	Ahorro de recurso hídrico	Gasto de recurso hídrico per cápita		Mantenimiento		No disponible			Definir el periodo de corte	

	Eficiencia	Ahorro de energía eléctrica	Gasto de energía eléctrica per cápita	Cuatrimestral	Mantenimiento		Recibos de consumo	abr-14	\$ 220.87	Definir la unidad de medida de este indicador; pesos o kwh	Definir los criterios de satisfacción
	Efectividad	Racionalización y eficiencia del gasto	% disminución del gasto en teléfono, papel, energía y agua	Cuatrimestral	Administración y Finanzas		No disponible papel teléfono con base en los recibos de consumo	mar-14	\$ 2,451.00	Estas variables ya son consideradas en otros indicadores con excepción del papel y teléfono, incluir gasolina	Definir con base en que periodo determinar la reducción o ampliación; Definir los criterios de satisfacción.
	Efectividad	Vinculación con el sector social y productivo	Convenios activos/convenios firmados	Cuatrimestral	Vinculación		Informe de actividades; Dir. De Vinculación	abr-14	0.48	Se refiere a datos histórico o solo los generados en el cuatrimestre.	
	Pertinencia	Empoderamiento del modelo de sustentabilidad	Programas operados con enfoque de sustentabilidad/ programas operados en la universidad	Cuatrimestral	Vinculación		Programas de estudios	abr-14		El responsable debe ser la Dir. De Desarrollo Académico y Calidad Educativa	

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados				Observac.
				Dic. 11	Dic. 12	Dic. 13	Dic. 2014	
Vinculación								
Seguimiento de egresados y bolsa de trabajo	Porcentaje de egresados contactados.	Anual	90%	96.1%	96%	96.3%		
		Periodo	Estándar	E – A 13	M – A 13	S – D 13	E – A 14	
Servicios Tecnológicos	Índice de pertinencia	Cuatrimestral	75%	98.7%	98.6%	98.7%	99.53%	
Educación Continua	Pertinencia	Anual	80%	96.29%	94.44%	91.30%	97%	
	Eficacia		80%	92.59%	87.19%	86.84%	84.42%	
	Eficiencia		80%	82.8%	88.88%	86.95%	88.23%	
	Efectividad		60%	76.84%	61.43%	84.36%	80.2%	

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados				Observac.
				E – A 13	M – A 13	S – D 13	E – A 14	
Recursos Materiales	Atención de requisiciones	Cuatrimestral	90%	97%	98%	98%	100%	Las solicitudes de compras ya no se están haciendo vía requisiciones (por en SIIN)

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados				Observac.
				E – A 13	M – A 13	S – D 13	E – A 14	
Departamento de Personal	Contratación de personal	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%	100%	
	Porcentaje de cursos recibidos por personal	Anual	100%	19%	33%	62%	49%	
	Personal Administrativo	Indicador cuatrimestral SGC 95%	Área	E – A 13	M – A 13	S – D 13	E – A 14	
			DDAyCE	91%	85%	94%	93%	
			Planeación	87%	95%	92%	97%	
			Finanzas	86%	88%	80%	90%	
			Vinculación	86%	93%	93%	93%	
			TIC	88%	83%	100%	96%	
			Proc. Aliment.	98%	97%	97%	98%	
			AyEP	97%	91%	91%	99%	
			TUR	96%	95%	93%	91%	
			Mecatrónica.	90%	83%	89%	88%	
			Metal-Mecán	99%	100%	99%	100%	
			Idiomas	99%	99%	98%	98%	
			Rectoría	96%	66%	93%	82%	
	Personal Docente	Indicador cuatrimestral SGC 95%	Área	E – A 13	M – A 13	S – D 13	E – A 14	
			PE de TIC	93%	93%	93%	93%	
			PE de Met-Mec.	95%	93%	95%	98%	
			PE de TUR	97%	97%	95%	96%	
			PE de AyEP	96%	97%	95%	96%	
PE de Alim.			97%	98%	96%	99%		
Idiomas			93%	98%	98%	98%		
Mecatrónica	96%	97%	95%	94%				
Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Cumplimiento a los programas de mantenimiento de instalaciones.	Anual	95%	100%	66.27%	100%	100%	No se ha publicado
Coordinación de Sistemas y Tele - comunicaciones	Laboratorios de informática	Cuatrimestral	100% Anual	N/A	40.4%	40.4%	2.67%	
	Equipo de personal	Cuatrimestral		N/A	100%	N/A	0.75%	
	Periféricos	Cuatrimestral		N/A	100%	N/A	0.53%	
	Mantenimiento preventivo de la red de datos institucional	Cuatrimestral	100% Anual	100%	100%	100%	100%	
	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de equipo de cómputo, periféricos y red de datos	Cuatrimestral	90% Anual	94%	100%	100%	100%	

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados				Observac.
Planeación y Evaluación Institucional						Sept.- Dic 12	Sept.- Dic 13	
Servicios Escolares	Atención a la demanda de ingreso	Aplica únicamente para los periodos Sept-Dic.	70%			78%	83.01%	
				E – A 13	M – A 13	S – D 13	E – A 14	
	Titulados	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	95%	75.67%	86.15%	95%	100%	
Programación y Presupuesto				Abr.-Jun. 2013	Jul.-Sept. 2013	Oct.-Sept. 2013	En.-Abril 2014	
	Porcentaje de presupuesto erogado	Trimestral	Anual 90%	46.25%	70.56%	93.99%	18.17%	
Servicios Complementarios				E – A 13	M – A 13	S – D 13	E – A 14	
Servicios Complementarios	Satisfacción de los servicios complementarios	Anual	Programada	8.83	8.83	8.84	8.85	
			Alcanzada	9.33	8.89	8.9	8.87	

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

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.
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.	Incorporación del cuerpo de auditores a la revisión

7. Recomendaciones para la mejora.

- A. El SGC requiere de la participación de todos los integrantes de la Universidad de manera que se asegure el cumplimiento de los procedimientos establecidos.
- B. 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.
- C. Se solicita que se acuerde en esta reunión las comisiones para: que estarán formadas por todos los auditores internos vigente y que redunden en un SGC fortalecido para la auditoria de ampliación del alcance a las ingenierías.
- D. Utilizar el Sistema de Gestión de Calidad como base para obtener la certificación en la norma internacional ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental, como una ventaja competitiva que puede impactar positivamente en el posicionamiento de la UTVM y permitirle acceder a recursos extraordinarios.
- E. Programar periódicamente el establecimiento de los estándares institucionales para los indicadores tanto de proceso como institucionales de calidad.
- F. Certificar al cuerpo de auditores y crear un cuerpo de auditores líderes en la norma ISO 9001:2008
- G. Con la finalidad de cerrar las acciones correctivas que tiene su causa raíz en condiciones circunstanciales y/o que tanto, la persona que la levanta como la persona que la atiende ya no laboran en la Universidad, con base en 5.4.2 de la Norma y la recomendación del Auditor Externo, se solicita a la alta dirección su visto bueno para cerrar las acciones correctivas siguientes:
- H. Con la finalidad de analizar con mayor detalle las incidencias ocurridas en las auditorias de servicios complementarios y debido a que en éstas se muestra la percepción de los servicios proporcionados a los estudiantes, se solicita que el cierre de la auditoria de servicios complementarios se lleve a cabo ante el cuerpo directivo.