

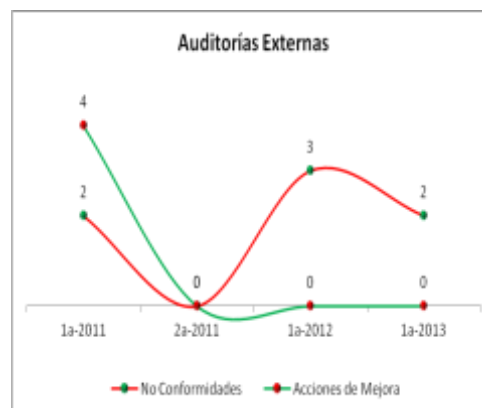
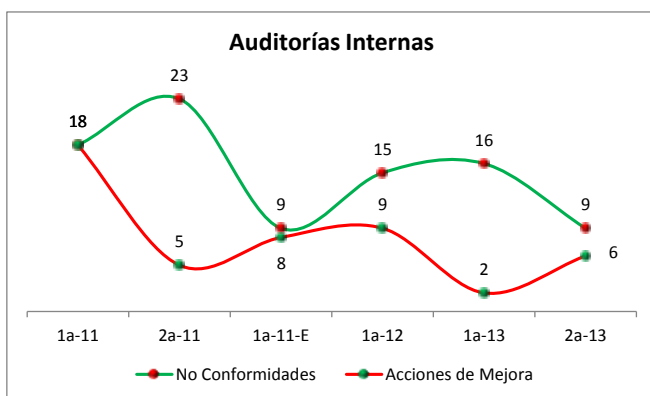
**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

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 cero 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.

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Tipo de Auditoría	Fecha realizada	Resultados
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.



2. Retroalimentación del cliente

2.1 Quejas y sugerencias Mayo – Agosto 2013

Área	Estado		
	Fecha	Atención	Fecha
Cafetería			15/03/2013
Cafetería			27/09/2012
Cafetería			11/11/2013
Cafetería			21/11/2013
Cafetería			21/11/2013
Dto. De Actividades Culturales y Deportivas	01/10/2013	07/10/2013	
Dto. De Actividades Culturales y Deportivas	27/06/2011	30/09/2011	
Dto. De Actividades Culturales y Deportivas	27/06/2011	30/09/2011	
Dto. De Actividades Culturales y Deportivas	10/06/2011	30/09/2011	
Dto. De Actividades Culturales y Deportivas	10/06/2011	30/09/2011	
Dto. De Actividades Culturales y Deportivas	01/06/2011	30/09/2011	
Dir. Energías Renovables	23/03/2010		
Dir. Energías Renovables	23/03/2010		
Dir. Turismo			02/07/2010
Dir. Turismo	07/11/2009	09/11/2009	

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

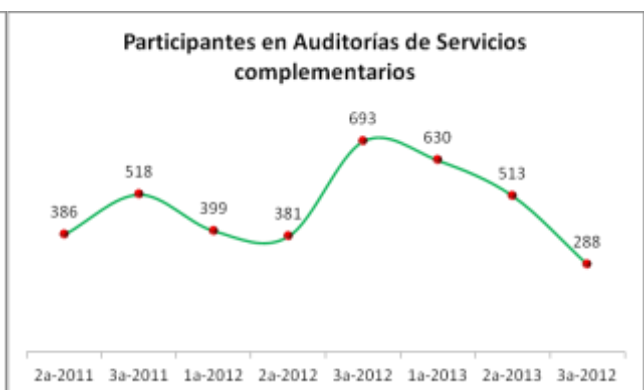
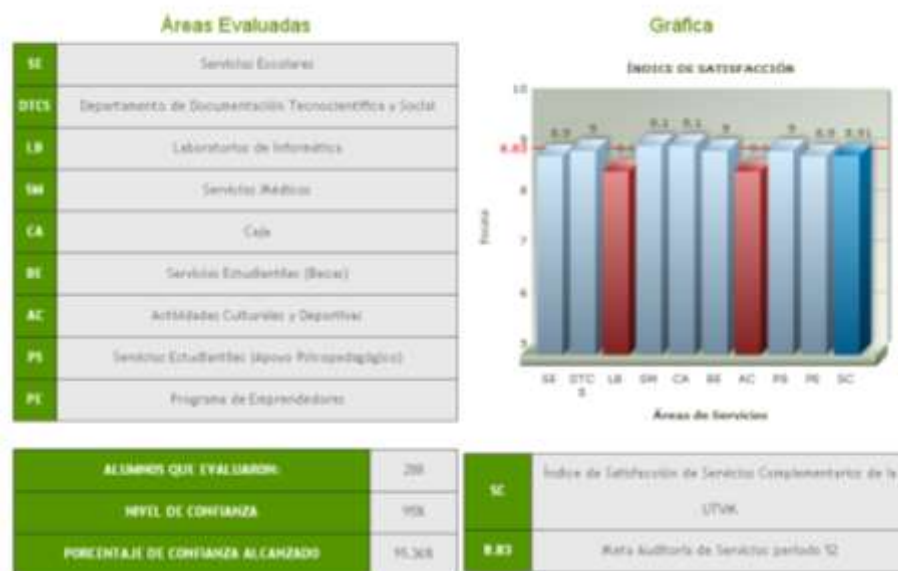
Área	Estado		
	Fecha	Atención	Fecha
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	06/08/2013	16/08/2013	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones			28/08/2012
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	19/10/2010	27/10/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	15/10/2010	27/10/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	12/10/2010	27/10/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	14/06/2010	21/06/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	14/06/2010	21/06/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	14/06/2010	21/06/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	14/06/2010	21/06/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	14/06/2010	21/06/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	14/06/2010	21/06/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	16/10/2009	28/10/2009	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones			11/12/2013
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones			27/11/2013
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	08/03/2013	28/08/2013	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	08/03/2013	05/09/2013	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	01/10/2010	27/10/2010	
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones			16/08/2010
Dto. De Mantenimiento e Instalaciones	18/06/2010	22/06/2010	
Rectoría	21/01/2014	24/01/2014	
Totales		25	10



REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

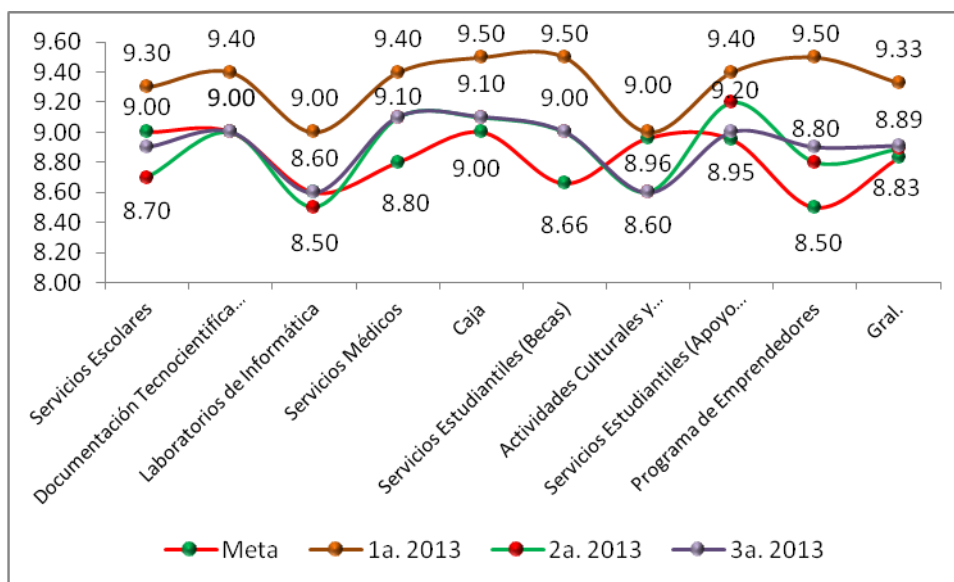
2.2 Auditoría de Servicios Complementarios

En la auditoría de servicios complementarios del cuatrimestre anterior, se realizaron ajustes al sistema de captura que permitió conocer de manera más objetiva la percepción que tienen los estudiantes de la calidad de los servicios que reciben, lo que trajo como consecuencia que disminuyeran los porcentajes de cumplimiento; En el cuatrimestre del informe, se incremento ligeramente el promedio de calificación y solo dos áreas no alcanzaron su meta.



De acuerdo con los resultados obtenidos en las mediciones del 2013, se puede observar que las áreas de Servicios Escolares y Actividades Culturales y Deportivas no alcanzaron su meta anual, por lo que deberán reforzar la atención al cliente.

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN



3. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas

3.1 Acciones Correctivas

Comparativo por año durante el cuatrimestre

CUATRIMESTRE	CERRADAS	%	EN CURSO	%	TOTAL	FOLIOS EN CURSO (Que ya deben cerrarse, ya pasaron fecha vencimiento)
Sept. - Dic. 10	34	89.47	4	10.53	38	TIC (751); RD (761); Mantenimiento e Instalaciones (780); Departamento de Actividades Culturales (784).
Ene-Abril 2011	7	58.33	5	41.67	12	Finanzas (792); Dir. Acad. (793); Planeación (794); TIC (795, 788).
Mayo-Agosto 2011	44	70.97	18	29.03	62	Educación Continua (836); AyEP (823); TIC (857, 856, 855, 854, 852, 849, 848, 846, 841, 826, 804, 798); Mantto. (797); Prof. TIC (799); Rectoría (828, 815).
Sept. - Dic. 2011	34	72.34	13	27.66	47	R. Hum. (884); TIC (859, 865, 864, 863, 872, 871, 895, 896); Rectoría (868, 866); Representante de Rec. (867); Serv. Tecnol. (873).
Ene-Abril 2012	21	80.77	5	19.23	26	Idiomas (925); AyEP (918); TIC (921); Prof. AyEP (926); Escolares (924).
Mayo-Agosto 2012	10	76.92	3	23.08	13	Representante de Rec. (944); Profesores TIC (938); Coordinación de Sistemas (932).
Sept. - Dic. 2012	22	66.67	11	33.33	33	Idiomas (945); Mec. (954); TUR (964); Proc. Alim (952); TIC (959, 960, 961, 962, 963); Prof. TIC (977, 976).

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

CUATRIMESTRE	CERRADAS	%	EN CURSO	%	TOTAL	FOLIOS EN CURSO (Que ya deben cerrarse, ya pasaron fecha vencimiento)
Ene-Abril 2013	20	68.97	9	31.03	29	Dto. Personal (978); Serv. Esc. (989); Proc. Alim (982, 983, 984); TAL (992); TIC (980, 981); Prof. Proc. Alim. (993).
Mayo-Agosto 2013	10	40.00	15	60.00	25	Educac. Continua (1021, 1022, 1023); Gestión Tecnológica (1015); Recursos Materiales (1019); Mecatrónica (1031); Procesos Alimentarios (1008, 1009); Rectoría (1016, 1017, 1018, 1025, 1027, 2028, 1029); Profesores de gastronomía (1034, 1072).
Sept. - Dic. 2013	2	4.76	40	95.24	42	(19 VENCIDAS): Administración de red (1033); Gestión Tecnológica (1040, 1041, 1042); Depto. de Personal (1038, 1047); AyEP (1044); Gastronomía (1059, 1070); Mecatrónica (1064); Procesos Alimentarios (1045); Vinculación (1067); Dir. TIC (1057); Profesores de gastronomía (1034, 1072); Profesores TUR (1046); Representante Rectoría (1069); Profesores de TIC (1032, 1065). (21 AC VENCEN DURANTE EL 2014) Depto. de Personal (1039, 1043, 1068); AyEP (1063); DAyCE (1061); Gastronomía (1060); Procesos Alimentarios (1036, 1037, 1049, 1050, 1051); Dir. TIC (1071, 1056, 1062); TUR (1058); Profesores TUR (1073); Prácticas y Estadías (1066); Mecánica (1052, 1053, 1054, 1055).
Total	204	62.39	123	37.61	327	

Durante el 2013 se intensificó la participación de todos los actores del SGC para atender el rezago en las acciones correctivas, gracias a ello paulatinamente se ha incrementado el porcentaje de las acciones correctivas atendidas. A pesar de esto, es necesario cumplir a cabalidad los procedimientos declarados en el sistema para disminuir las acciones correctivas.

Cuatrimestre	CERRADAS	%	EN CURSO	%	TOTAL
Ene.-Abr. 2013	22	21.78	79	78.22	101
Mayo-Agosto 2013	99	43.81	127	56.19	226
Sept.-Dic. 2013	204	62.39	123	37.61	327

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Comparativo de Acciones Correctivas



3.2 Acciones Preventivas

Comparativo por año

CUATRI.	CERR.	%	EN CURSO	%	TOTAL	FOLIOS EN CURSO (Que ya deben cerrarse)
2012	8	57,14	6	42,86	14	Dir. Mecatrónica (1162); TUR (1165, 1168, 1170, 1171, 1172),
2013	1	100%	0	0	1	

4. Seguimiento de acuerdos y compromisos de revisiones previas

Minutas Sistema de Gestión de la Calidad

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.				No atendido

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

ACUERDOS GENERALES					
Área: Todas las áreas					
Referencia: Indicadores/ Acciones de Mejora					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
Área: Administración y Finanzas					
Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos					
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.				No atendido
AF 03-11/09	El Departamento de Personal dará a conocer por medio de la Intranet el Plan de Capacitación Anual, una vez autorizado.				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.				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 enviará a cada una de las áreas un reporte calendarizado para la entrega de los reportes.			En proceso
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.				No atendido

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
DE LA DIRECCIÓN**

Área: Dirección Académica					
					Referencia: Indicadores
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.				No atendido
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.				No atendido
Área: Vinculación					
					Referencia: Desempeño de los procesos y la conformidad del producto
SG 02-13/07	Realizar un análisis conjunto entre la Subdirección de Planeación y Gestión Tecnológica del costo - beneficio de la certificación del proceso de Servicios Tecnológicos de la Universidad.				No atendido
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, Mecánica, Energías Renovables, Procesos Alimentarios y Acuicultura.				No atendido

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Área: Vinculación					
Referencia: Desempeño de los procesos y la conformidad del producto					
SG 02-13/09	Realizar la revisión del proceso de Revisión de la Dirección, ya que el procedimiento publicado contiene información obsoleta.				No atendido
SG 02-13/10	Realizar las gestiones pertinentes para la actualización del Organigrama Institucional.				No atendido
SG 02-13/11	Realizar la revisión de los procedimientos administrativos del SGC.				No atendido
SG 03/13/01	Se publicarán las Acciones Correctivas por el incumplimiento de metas, por parte del Área Académica, así como del Sistema de Gestión de la Calidad.	Se publicaron las AC en la Intranet.			Concluido
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 procedimientos P-DA-01, P-DA-05 y P-DA-08 han sido publicados en la intranet	Procedimientos publicados en la Intranet	Falta la revisión del procedimiento P-VI-07	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 – Ago 2013
Proceso	40	20	17
Procedimientos	41	18	16
Instrucciones de Trabajo	23	18	23
Formatos	95	79	86
Documentos	18	16	91

Para el inicio del cuatrimestre septiembre-diciembre 2013, se modificaron los procesos P-SC-02, P-DA-01, P-DA-05, P-DA-08 y P-AF-12, para articular el Sistema de Gestión de Calidad a las nuevas condiciones de operación de la Universidad.

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

**REPORTE PARA LA REVISIÓN
 DE LA DIRECCIÓN**

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativ	Observac	Área	Indicador
				o de resultados	iones	responsa	
				E – A 13	M – A 13	S – D 13	
Recursos Materiales	Atención de requisiciones	Cuatrimstral	90%	97%	98%	98%	
Departamento de Personal	Contratación de personal	Cuatrimstral	100%	100%	100%	100%	
	Porcentaje de cursos recibidos por personal	Aual	100%	19%	33%		
	Personal Administrativo	Indicador cuatrimstral SGC 95%	Área	E – A 13	M – A 13	S – D 13	
			DDACE	90%	85%		
			Planeación	87%	95%		
			Finanzas	86%	88%		
			Vinculación	86%	93%		
			TIC	88%	83%		
			Proc. Aliment.	98%	97%		
			AyEP	97%	91%		
			TUR	96%	95%		
			Mecatrónica.	90%	83%		
			Metal-Mecán	99%	100%		
			Idiomas	99%	99%		
			Rectoría	96%	66%		
	Personal Docente	Indicador cuatrimstral SGC 95%	Área	E – A 13	M – A 13	S – D 13	
			PE de TIC	93%	93%		
			PE de Met-Mec.	95%	93%		
			PE de TUR	97%	97%		
PE de AyEP			96%	97%			
PE de Alim.			97%	98%			
Idiomas			93%	98%			
Mecatró	96%	97%					
Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Cumplimiento a los programas de mantenimiento de instalaciones.	Aual	95%	100%	66.27%		
Coordinación de Sistemas y Tele - comunicaciones	Laboratorios de informática	Cuatrimstral	100% Aual	N/A	40.4%	40.4%	
	Equipo de personal	Cuatrimstral		N/A	100%	N/A	
	Periféricos	Cuatrimstral		N/A	100%	N/A	
	Mantenimiento preventivo de la red de datos institucional	Cuatrimstral	100% Aual	100%	100%	100%	
	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos	Cuatrimstral	90% Aual	94%	100%	100%	

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados	Observaciones	Área responsable	Indicador
Planeación y Evaluación Institucional				E – A 13	M – A 13	S – D 13	
Servicios Escolares	Atención a la demanda de ingreso	Cuatrimestre en el que haya ingreso	70%	N/A	83.01	N/A	
	Titulados	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	95%	75.67%			
Programación y Presupuesto				Ene.-Mar. 2013	Abr.-Jun. 2013	Jul.-Sept. 2013	
	Porcentaje de presupuesto erogado	Trimestral	Anual 90%	23.51%	46.25%	70.56%	
Servicios Complementarios				E – A 13	M – A 13	S – D 13	
Servicios Complementarios	Satisfacción de los servicios complementarios	Anual	Programada	8.83	8.83		
			Alcanzada	9.33	8.89		

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.

REPORTE PARA LA REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN

- C. 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, mismos que no han asistido a las reuniones, solicito la intervención de los Directores para que el personal tenga las facilidades necesarias para realizar actividades de seguimiento y fortalecimiento del SGC.
- D. 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.