



## INFORME DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN SEPTIEMBRE - DICIEMBRE 2014



Con el objetivo de Asegurar la pertinencia, actualización y eficacia continuas del Sistema de Gestión de Calidad, se presenta el informe de Revisión de la Dirección correspondiente al cuatrimestre Septiembre – Diciembre de 2014, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-RE-01 con la siguiente temática:

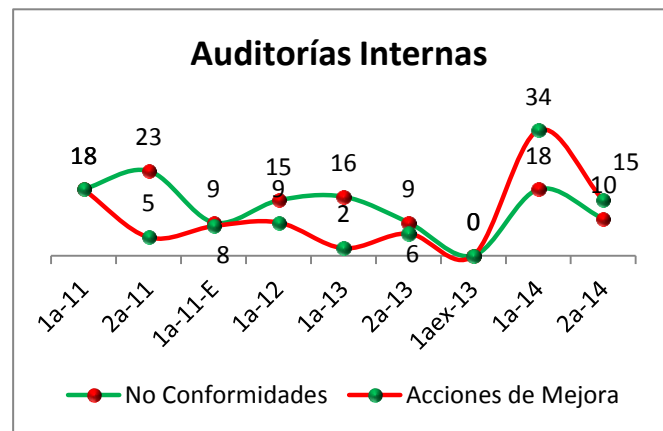
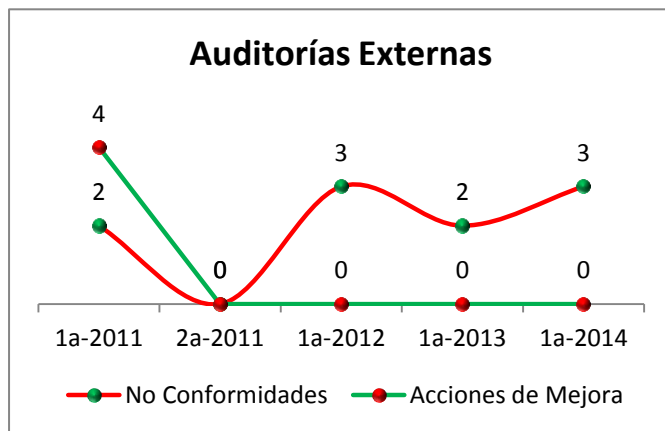
- Resultados de auditorías
- Retroalimentación del cliente
- Desempeño de los procesos estratégicos, operativos, de apoyo y la conformidad del producto
- Estado de las acciones correctivas y preventivas
- Seguimiento de acuerdos y compromisos previos
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad
- Recomendaciones para la mejora

De conformidad con la política 4 del P-RE-01, se realiza el comparativo de resultados con los cuatrimestres septiembre-diciembre 2013, enero-abril 2014 y mayo-agosto 2014, mismo que servirán de referencia para plantear acciones de mejora continua.

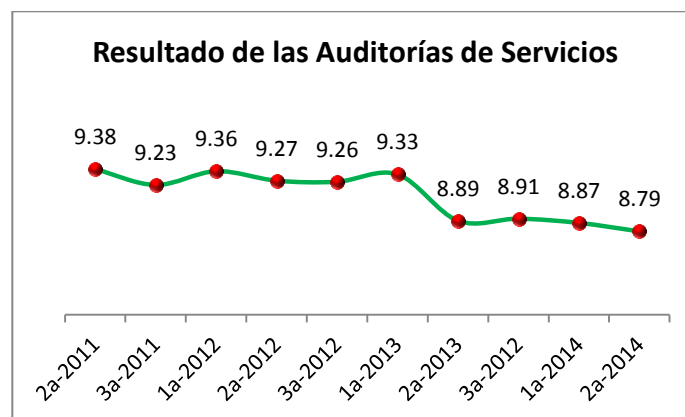
## 1. Resultado de auditorías previas

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 <b>cero</b> 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.
2ª Auditoría de Servicios Complementarios 2014	3 al 7 de Noviembre 2014	Participaron 352 estudiantes; el índice de satisfacción obtenido fue de 8.79

1ª Auditoría Externa de Recertificación	13 al 15 de Octubre de 2014	El alcance de esta auditoría fue a todos los procesos y procedimientos, resultando tres no conformidades en los numerales: 6.2.2 “La organización debe cuando sea aplicable, proporcionar formación tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria”. 6.3 “La organización debe determinar, ofrecer y mantener una infraestructura necesaria para lograr conformidad con los requerimientos de los productos. La infraestructura incluye, conforme aplique: a) Edificios, espacios de trabajo y servicios asociados...” 7.2.3 la organización debe determinar e implementar disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes.
2ª Auditoría interna 2014	1 al 8 de Diciembre de 2014	El alcance de ésta auditoría contempló a todos los procesos del SGC, resultando de ello 15 oportunidades de mejora y 10 no conformidades.



Cabe resaltar que en el último año, se observa que las no conformidades son menores al número de acciones de mejora, lo que significa que el SGC se encuentra en evolución.



En las últimas auditorías se observa la disminución de los valores en los resultados generales, por ello, para 2015 se ha establecido una meta menor y la reformulación de las preguntas que integran la encuesta de percepción de los servicios.

**2. Retroalimentación del cliente**  
**2.1 Quejas y sugerencias**

Área	Queja/sugerencia									% atención
	Estudiantes			Personal			Total			
	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Amarillo	Rojo	
Contraloría Interna										
Contraloría social PROMEP/PIFI										
Contraloría Social PRONABES										
Controlador de Documentos										
Coordinación de Idiomas	19			3			22	0	0	22
Coordinación de Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo	3						3	0	0	3
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	303			102			405	0	0	405
Depto. De Actividades Culturales y Deportivas	41			2			43	0	0	43
Depto. De Contabilidad	4			3			7	0	0	7
Depto. Documentación Tecnocientífica y Social	8			3			11	0	0	11
Depto. De Educación Continua										
Depto. De Gestión Tecnológica										
Depto. De Mantenimiento e Instalaciones	190			98			288	0	0	288
Depto. De Personal										
Depto. De Prácticas y Estadías	49			2			51	0	0	51
Depto. De Prensa y Difusión	4						4	0	0	4
Depto. De Programación y Presupuesto				6			6	0	0	6
Depto. De Servicios Escolares	8			1			9	0	0	9
Depto. De Recursos Materiales	30			14			44	0	0	44
Depto. De Servicios Estudiantiles	26			4			30	0	0	30
Depto. De Servicios Médicos	8						8	0	0	8
Depto. De Sistemas y Estadísticas										
Dir. De Admón. Y Finanzas	12			28			40	0	0	40
Dir. Des. Academ. Y Calidad Educ.	45			44			89	0	0	89
Dir. Acuicultura	1						1	0	0	1
Dir. Admón. y Eval. De Proyectos	53			5			58	0	0	58
Dir. Energías Renovables	2						2	0	0	2
Dir. Elect. Y Electrónica Ind.										
Dir. Gastronomía										
Dir. Mecánica	3						3	0	0	3
Dir. Mecatrónica										
Dir. Procesos Alimentarios (Tec. de Alim.)	6			9			15	0	0	15
Dir. Tec. De la Info. Y Com.	77			17			94	0	0	94

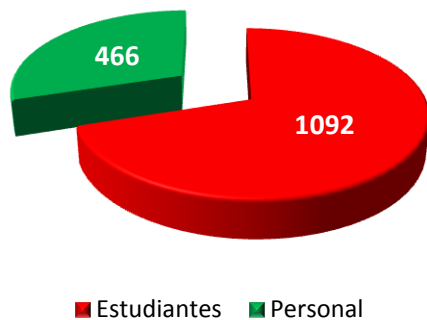
Área	Queja/sugerencia									% atención	
	Estudiantes			Personal			Total				
	Atendidas	En proceso	No atendidas	Atendidas	En proceso	No atendidas	Atendidas	En proceso	No atendidas		
Dir. Turismo	46	0	0	5	0	0	51	0	0	51	100.00
Dir. Vinculación y Extensión Universitaria	5	0	0	8	0	0	13	0	0	13	100.00
Incubatec											
Rectoría	130	0	2	48	0	0	178	0	2	180	98.89
Representante de la Dirección				17	0	0	17	0	0	17	100.00
Servicios Tecnológicos											
Sub Dir. De Planeación y Eval.	17	0	0	47	0	0	64	0	0	64	100.00

1090	0	2	466	0	0	1556	0	2	1558	99.87
1092			466						0.00	
									0.13	

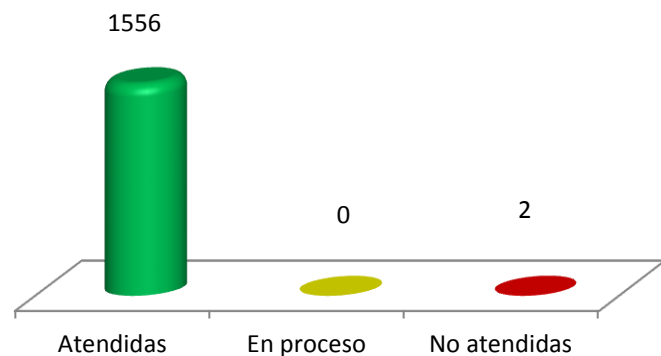
La tabla anterior muestra las quejas y/o sugerencias que se han presentado durante toda la existencia del buzón electrónico, mismas que en total suman 1,558 incidencias; de éstas, a la fecha de corte se han concluido 1,556 que representan a 99.87%, únicamente dos no han sido atendidas.

Por otra parte, 466 tienen su origen en el personal y 1,092 provienen de los clientes (estudiantes), esto corresponde al 29.9 y 70.1% respectivamente.

**Origen histórico de las quejas y sugerencias**



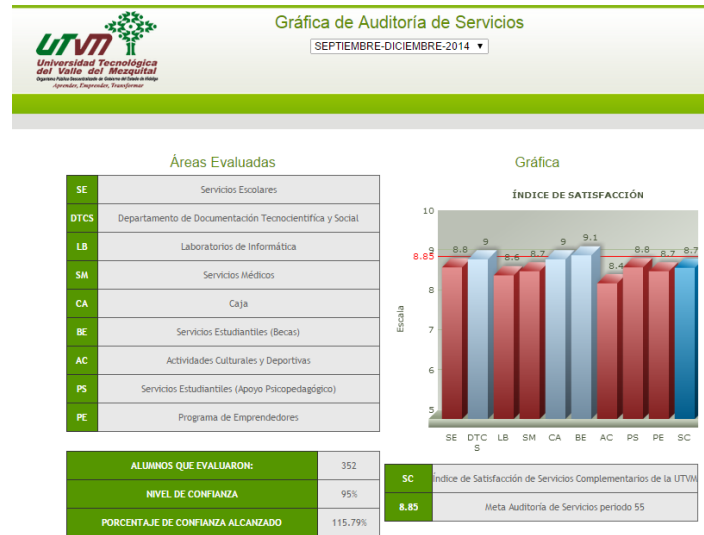
**Estado del buzón histórico**



Las áreas administrativas son las que más incidencias presentan; la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones es quien tiene el mayor número, como se aprecia en la tabla anterior.

## 2.2 Auditoría de Servicios Complementarios

En la auditoría de servicios complementarios del cuatrimestre Septiembre - Diciembre, se disminuyó ligeramente el promedio de calificación, con respecto a la anterior, solo tres áreas alcanzaron su meta. Al respecto, se levantaron las acciones correctivas correspondientes.



Se ha identificado poca sensibilidad en los estudiantes para evaluar a los servicios complementarios lo más objetivamente posible, para contrarrestar esta situación, se construyó un video que tiene como objetivo informar a los estudiantes la existencia de los servicios que complementan a la formación educativa y la identificación de los mismos, además se trabaja en la construcción de nuevas preguntas para la encuesta de percepción del cliente que permitan mayor objetividad.

## 3. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas

### 3.1 Acciones Correctivas

Durante el periodo de referencia se levantaron 15 acciones correctivas, de las cuales una ha sido cerrada, 13 se encuentran en proceso y una no ha sido atendida, es decir el 6.67%, 86.67% y el 6.67% respectivamente.

La tabla siguiente muestra las áreas que han incurrido en alguna no conformidad, ya sea con la norma, procesos, procedimientos o indicadores, y quienes deben llevar a cabo acciones para eliminar la no conformidad.

Cuatrimestre	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. Gestión Tecnológica			3	3			100.00
	Depto. Mantto. E Instalaciones		1		1		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			4	4			100.00
	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
		<b>subtotal</b>		<b>1</b>	<b>37</b>	<b>38</b>		<b>2.63</b>
May- Ago 2011	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00
	Depto. Educación Continua		1	1	2		50.00	50.00
	Depto. Mantto. E Instalaciones			2	2			100.00
	Depto. Personal			1	1			100.00
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos			6	6			100.00
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.			2	2			100.00
	Dir. Electricidad y electrónica industrial			5	5			100.00
	Dir. Mecánica			5	5			100.00
	Dir. Mecatrónica			2	2			100.00
	Dir. Tecnología de alimentos			3	3			100.00
	Dir. TIC		2	11	13		15.38	84.62
	Dir. Turismo			10	10			100.00
	Profs. Energías Renovables			1	1			100.00
	Profs. Mecánica			1	1			100.00
	Profs. TIC			6	6			100.00
	Profs. Turismo			2	2			100.00
	Rectoría			1	1	2		50.00
	<b>Subtotal</b>		<b>4</b>	<b>60</b>	<b>64</b>		<b>6.25</b>	<b>93.75</b>



Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Sept-Dic 2011	Controlador de Documentos			3	3			100.00	
	Depto. Gestión Tecnológica			1	1			100.00	
	Depto. Personal		1	3	4		25.00	75.00	
	Depto. Recursos Materiales			2	2			100.00	
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos			2	2			100.00	
	Dir. Mecánica			1	1			100.00	
	Dir. Mecatrónica			9	9			100.00	
	Dir. Tecnología de alimentos			2	2			100.00	
	Dir. TIC		1	7	8		12.50	87.50	
	Dir. Turismo			6	6			100.00	
	Profs. TIC			2	2			100.00	
	Profs. Turismo			4	4			100.00	
	Rectoría		1	1	2		50.00	50.00	
	Representante de la Dirección				1	1			100.00
		<b>Subtotal</b>		<b>3</b>	<b>44</b>	<b>47</b>		<b>6.38</b>	<b>93.62</b>
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			2	2			100.00	
	Dir. Energías Renovables			2	2			100.00	
	Dir. Mecánica			1	1			100.00	
	Dir. Mecatrónica			2	2			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			100.00	
	Profs. Mecatrónica			9	9			100.00	
		<b>Subtotal</b>		<b>1</b>	<b>25</b>	<b>26</b>		<b>3.85</b>	<b>96.15</b>
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			2	2			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	
	<b>Subtotal</b>		<b>1</b>	<b>11</b>	<b>12</b>		<b>8.33</b>	<b>91.67</b>	

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Sept-Dic 2012	Coordinación de Idiomas			2	2			100.00
	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			4	4			100.00
	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	3	4		25.00	75.00
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos			1	1			100.00
	Profs. Procesos Alimentarios			1	1			100.00
	Profs. TIC			5	5			100.00
	Profs. Turismo			3	3			100.00
	<b>Subtotal</b>			<b>2</b>	<b>31</b>	<b>33</b>		<b>6.06</b>
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
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.			1	1			100.00
	Dir. Procesos Alimentarios		1	3	4		25.00	75.00
	Dir. TIC			3	3			100.00
	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	
<b>Subtotal</b>			<b>2</b>	<b>27</b>	<b>29</b>		<b>6.90</b>	<b>93.10</b>
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

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
May- Ago 2013	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		1	7	8		12.50	87.50	
	<b>Subtotal</b>			<b>8</b>	<b>17</b>	<b>25</b>		<b>32.00</b>	<b>68.00</b>
Sept-Dic 2013	Coord. Sist. y Telecomunicaciones			1	1			100.00	
	Depto. Gestión Tecnológica			3	3			100.00	
	Depto. Personal		4	1	5		80.00	20.00	
	Depto. Prácticas y Estadías		1		1		100.00		
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		1	2	3		33.33		
	Dir. Desarrollo Acad. 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		
	Dir. Turismo		1		1		100.00		
	Dir. Vinculación y Extensión Univ.				1	1			100.00
	Profs. Gastronomía				2	2			100.00
	Profs. Mecánica				1	1			100.00
	Profs. Mecatrónica				1	1			100.00
	Profs. TIC		1	1	2		50.00	50.00	
	Profs. Turismo				2	2			100.00
Representante de la Dirección				1	1			100.00	
<b>Subtotal</b>			<b>27</b>	<b>16</b>	<b>43</b>		<b>62.79</b>	<b>37.21</b>	
Ene-Abr 2014	Coordinación de Idiomas		1	1	2		50.00	50.00	
	Depto. Actividades Culturales y Dep.		1		1		100.00		
	Dir. Acuicultura		1		1		100.00		
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		2	1	3		66.67	33.33	
	Dir. Energías Renovables				1	1			100.00
	Dir. Gastronomía		1		1		100.00		
	Dir. Mecánica		1		1		100.00		
	Dir. Mecatrónica		1	2	3		33.33	66.67	
	Dir. Procesos Alimentarios		1		1		100.00		
	Dir. TIC		2		2		100.00		
	Dir. Turismo		2		2		100.00		
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos		1	2	3		33.33	66.67	
	Profs. Gastronomía				1	1			100.00

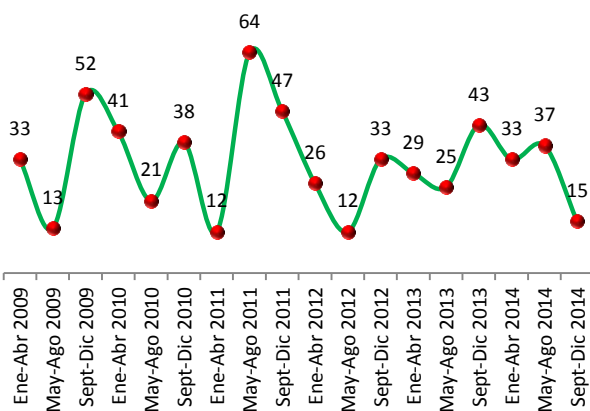
Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Ene-Abr 2014	Profs. Mecatrónica		2	2	4		50.00	50.00	
	Profs. Procesos Alimentarios		1	2	3		33.33	66.67	
	Profs. TIC			1	1			100.00	
	Profs. Turismo			1	1			100.00	
	Rectoría			1	1			100.00	
	Subdir. Planeación y Evaluación			1	1			100.00	
	<b>Subtotal</b>			<b>17</b>	<b>16</b>	<b>33</b>		<b>51.52</b>	<b>48.48</b>
May-Ago 2014	Coord. Sist. y Telecomunicaciones		2		2		100.00		
	Coordinación de Idiomas			2	2			100.00	
	Depto. Educación Continua		1		1		100.00		
	Depto. Gestión Tecnológica		2		2		100.00		
	Depto. Mantto. E Instalaciones		2		2		100.00		
	Depto. Personal		4		4		100.00		
	Depto. Recursos Materiales		1		1		100.00		
	Dir. Administración y Finanzas		2		2		100.00		
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		1		1		100.00		
	Dir. Gastronomía				1	1			100.00
	Dir. Procesos Alimentarios			2		2		100.00	
	Dir. TIC			3		3		100.00	
	Dir. Turismo				1	1			100.00
	Dir. Vinculación y Extensión Univ.			1	1	2		50.00	50.00
	Profs. Gastronomía				2	2			100.00
	Profs. Mecatrónica			1		1		100.00	
	Profs. TIC			4		4		100.00	
	Profs. Turismo				1	1			100.00
Representante de la Dirección			2	1	3		66.67	33.33	
			<b>28</b>	<b>9</b>	<b>37</b>		<b>75.68</b>	<b>24.32</b>	
Sep-Dic 2014	Controlador de Documentos		1		1		100.00		
	Coord. Sist. y Telecomunicaciones		1		1		100.00		
	Depto. Actividades Culturales y Dep.		1		1		100.00		
	Depto. Contabilidad		1		1		100.00		
	Depto. De Mantto. E Instalaciones		1		1		100.00		
	Depto. De Personal	1	1		2	50.00	50.00		
	Depto. De Servicios Escolares		1		1		100.00		
	Depto. Servicios Estudiantiles		1		1		100.00		
	Depto. Servicios Médicos		1		1		100.00		
	Dir. TIC				1	1			100.00
	Incubatec			1		1		100.00	
	Profs. Mecánica			3		3		100.00	
		<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>6.67</b>	<b>86.67</b>	<b>6.67</b>	

Desde 2009 a la fecha, se han levantado 574 acciones correctivas de las cuales 466 se han concluido, 107 se encuentran en proceso y una no atendida, esto representa al 81.18%, 18.64% y 0.17% respectivamente.

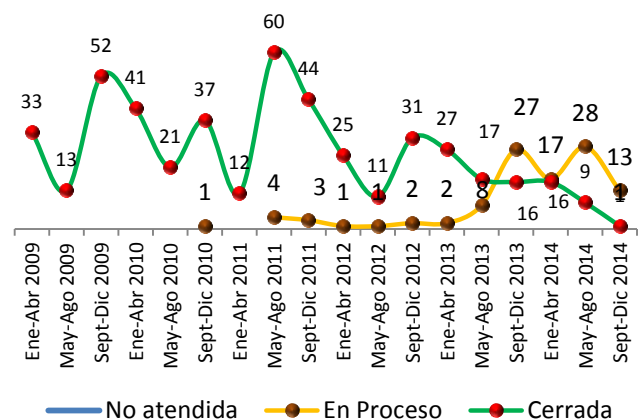
Cuatrimestre	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Ene-Abr 2009			33	33			100.00
May-Ago 2009			13	13			100.00
Sept-Dic 2009			52	52			100.00
Ene-Abr 2010			41	41			100.00
May-Ago 2010			21	21			100.00
Sept-Dic 2010		1	37	38		2.63	97.37
Ene-Abr 2011			12	12			100.00
May-Ago 2011		4	60	64		6.25	93.75
Sept-Dic 2011		3	44	47		6.38	93.62
Ene-Abr 2012		1	25	26		3.85	96.15
May-Ago 2012		1	11	12		8.33	91.67
Sept-Dic 2012		2	31	33		6.06	93.94
Ene-Abr 2013		2	27	29		6.90	93.10
May-Ago 2013		8	17	25		32.00	68.00
Sept-Dic 2013		27	16	43		62.79	37.21
Ene-Abr 2014		17	16	33		51.52	48.48
May-Ago 2014		28	9	37		75.68	24.32
Sept-Dic 2014	1	13	1	15	6.67	86.67	6.67
<b>Totales</b>	<b>1</b>	<b>107</b>	<b>466</b>	<b>574</b>	<b>0.17</b>	<b>18.64</b>	<b>81.18</b>

Conforme transcurre el tiempo, las acciones correctivas van siendo solventadas, así lo demuestra las gráficas que se presentan enseguida. A la fecha, 80 acciones correctivas se encuentran vencidas, por lo que es imprescindible que los involucrados en éstas, realicen lo conducente para concluir las definitivamente.

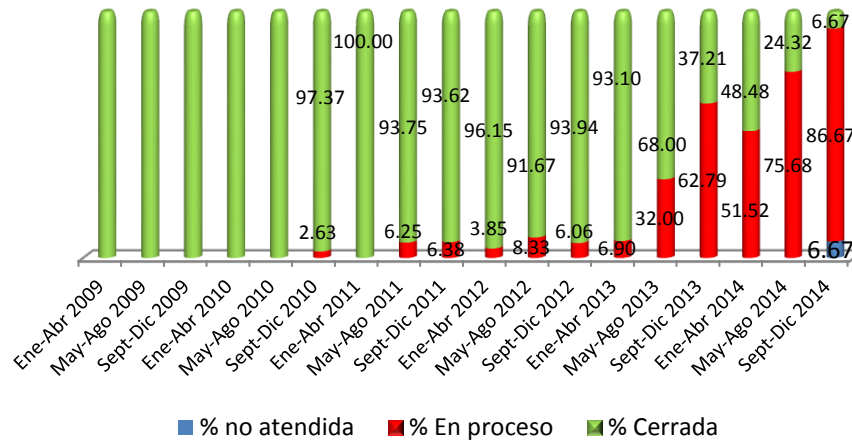
**Total de Acciones Correctivas**



**Estado de las Acciones Correctivas**



### Estado de las acciones correctivas



### 3.2 Acciones Preventivas

Las acciones preventivas pueden constituir una herramienta muy importante para reducir el número de no conformidades, sin embargo se requiere hacer un mayor énfasis en los beneficios que trae consigo la utilización de las herramientas metodológicas del sistema.

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Ene-Abr 2009	Profs. TIC			28	28			100.00
	Profs. Tecnología de Alimentos			16	16			100.00
	Profs. Elect. y Electrónica Ind.			17	17			100.00
	Profs. Mecánica			12	12			100.00
	<b>Subtotal</b>			<b>73</b>	<b>73</b>			<b>100.00</b>
May-Ago 2009	Profs. TIC			30	30			100.00
	Profs. Turismo			11	11			100.00
	Profs. Admón. Y Eval. De Proy.			8	8			100.00
	Profs. Tecnología de Alimentos			7	7			100.00
	Profs. Elect. y Electrónica Ind.			7	7			100.00
	Profs. Mecánica			9	9			100.00
<b>Subtotal</b>			<b>72</b>	<b>72</b>			<b>100.00</b>	
Sept-Dic 2009	Profs. TIC			45	45			100.00
	Profs. Turismo			11	11			100.00
	Profs. Admón. Y Eval. De Proy.			3	3			100.00
	Profs. Elect. y Electrónica Ind.			9	9			100.00
	Profs. Mecánica			12	12			100.00
<b>Subtotal</b>			<b>80</b>	<b>80</b>			<b>100.00</b>	

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Ene-Abr 2010	Profs. Turismo			16	16			100.00
	Profs. TIC			40	40			100.00
	Profs. Elect. y Electrónica Ind.			13	13			100.00
	Profs. Mecánica			13	13			100.00
	Profs. Admón. Y Eval. De Proy.			4	4			100.00
	Profs. Tecnología de Alimentos			14	14			100.00
	<b>Subtotal</b>				<b>100</b>	<b>100</b>		
May-Ago 2010	Profs. Turismo			2	2			100.00
	Profs. TIC			31	31			100.00
	Profs. Mecánica			11	11			100.00
	Profs. Admón. Y Eval. De Proy.			1	1			100.00
	<b>Subtotal</b>				<b>45</b>	<b>45</b>		
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
	<b>Subtotal</b>				<b>97</b>	<b>97</b>		
Ene-Abr 2011								
	<b>Subtotal</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
May- Ago 2011	Representante de la Dirección			1	1			100.00
	<b>Subtotal</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Sept-Dic 2011								
	<b>Subtotal</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Ene-Abr 2012								
	<b>Subtotal</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
May- Ago 2012	Dir. Mecatrónica		1	3	4		25.00	75.00
	Dir. Energías Renovables			2	2			100.00
	Dir. Turismo		1	7	8		12.50	87.50
	<b>Subtotal</b>		<b>2</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>0.00</b>	<b>14.29</b>	<b>85.71</b>
Sept-Dic 2012								
	<b>Subtotal</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Ene-Abr 2013								
	<b>Subtotal</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
May- Ago 2013								
	<b>Subtotal</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Sept-Dic 2013	Coord. de Sistemas y Telecom.			1	1			100.00
	<b>Subtotal</b>				<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>
Ene-Abr 2014								
	<b>Subtotal</b>				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
May-Ago 2014	Coord. de Sistemas y Telecom.		1		1		100.00	
	Incubatec		1		1		100.00	
	Depto. Servicios Estudiantiles		1		1		100.00	
	Depto. Servicios Médicos		1		1		100.00	
	Depto. Activ. Culturales y Dep.		1		1		100.00	
	Coord. de Sistemas y Telecom.		1		1		100.00	
	Depto. Servicios Escolares		1		1		100.00	
	<b>Subtotal</b>			<b>7</b>		<b>7</b>		<b>100.00</b>

El número de acciones para prevenir la ocurrencia de no conformidades es muy bajo, lo que indica que aún no se ha logrado interiorizar sus ventajas. Desde 2009 a la fecha de corte, se han registrado 490 acciones preventivas, 484 concluidas y 6 aún se encuentran en proceso, estos números representan al 98.78% y 1.22 % respectivamente.

#### 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 02-13/10	Realizar las gestiones pertinentes para la actualización y autorización 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 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 llevó a cabo el diagnóstico de las condiciones existentes		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.				No atendido



ACUERDOS GENERALES					
Área: Administración y Finanzas					
Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
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.				No atendido
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
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 02-13/06	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

## 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 2014
Proceso	40	20	17
Procedimientos	41	18	16
Instrucciones de Trabajo	23	18	23
Formatos	95	79	86
Documentos	18	16	91

En el periodo de informe, no se ha registrado modificación en el número de elementos que integran al sistema; sin embargo se hace el comparativo de las tres etapas por las que se ha evolucionado.

Respecto de los indicadores derivados de los objetivos de calidad, se ha trabajado de manera colegiada para revisar y actualizar éstos, de acuerdo con las condiciones y escenarios presentes. A la fecha de corte, aún no se había concluido la revisión correspondiente.

En la tabla que a continuación se presenta se observan los indicadores de calidad vigentes al principio del periodo de informe, tal cual se encontraban publicados.

Para seguimiento puntual de estos indicadores es imprescindible la participación de quienes constituyen las fuentes primarias de información, ya que sin su aportación, los análisis que se lleven a cabo se encontrarán faltos de objetividad.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL  
 SUBDIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN  
 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD  
 REPORTE CUATRIMESTRAL MAYO - AGOSTO 2014

Objetivo	Tipo de indicador	Indicador	Método de Cálculo	Actualización	Responsable de generar	Fuente de información	Resultado
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	SIIN/sistema de gestión de calidad/seguimiento a acciones correctivas o preventivas	89.29
	Eficacia	Desempeño del auditor	(Auditores evaluados satisfactoriamente/ Total de auditores evaluados) x100)	Por auditoría	Representante de Rectoría del SGC	No disponible	
	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	8.79

Objetivo	Tipo de indicador	Indicador	Método de Cálculo	Actualización	Responsable de generar	Fuente de información	Resultado
Eficientar el Sistema de Gestión de la Calidad	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	0.9987
	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	
	Pertinencia	Innovación educativa y de gestión tecnológica	Número de acciones innovadoras / acciones realizadas	Cuatrimestre - anual	Dueño de proceso; Representante de la Rectoría	No disponible	

Objetivo	Tipo de indicador	Indicador	Método de Cálculo	Actualización	Responsable de generar	Fuente de información	Resultado
Innovar a través de servicios educativos y tecnológicos	Eficacia	Proyectos desarrollados	Número de proyectos desarrollados / Número de proyectos programados (x100) (registrados)	Cuatrimestre - anual	Cada programa educativo y gestión de investigación y desarrollo tecnológico	No disponible	
	Eficiencia	Proyectos de participación externa (demanda)	Número de proyectos en participación externa/ solicitudes o convocatorias atendidas	Cuatrimestre - anual	Cada programa educativo	No disponible	
	Efectividad	Porcentaje de servicios tecnológicos	Número servicios atendidos/ Número de servicios solicitados.	Cuatrimestral	Gestión de Investigación y desarrollo Tecnológico	Informe de actividades; Depto. De Gestión Tecnológica	0.9622
	Efectividad	Educativa-social	Número de actividades integradoras como servicio social/ número de actividades integradoras registradas	Cuatrimestral	Gestión de investigación y desarrollo tecnológicos / Programas educativos y Cuerpos académicos	No disponible	
	Eficacia	Formativa profesional	Número de estadías desarrolladas/ número de estadías programadas	Cuatrimestre - anual	Programas educativos y Cuerpos académicos	SIIN/sistema de gestión de calidad/control y seguimiento de estadías	0.99
	Efectividad	Formativa profesional	Numero de estadías como incubación de empresas /número de estadías desarrolladas	Cuatrimestre - anual	Programas educativos y Cuerpos académicos	No disponible	
	Efectividad	Equidad de operación tecnológica	H- Hmax	Cuatrimestral	Programas educativos y desarrollo tecnológico	No disponible	
	Pertinencia	Número de proyectos con énfasis a la sustentabilidad	Número de proyectos con énfasis a la sustentabilidad / proyectos desarrollados	Cuatrimestre - anual	Gestión de investigación y desarrollo tecnológicos / Programas educativos y Cuerpos académicos	No disponible	

Objetivo	Tipo de indicador	Indicador	Método de Cálculo	Actualización	Responsable de generar	Fuente de información	Resultado
Fortalecer los procesos de empoderamiento para el desarrollo sustentable	Eficacia	Manejo responsable de residuos	Disminución de volumen de residuos consumidos	Cuatrimestral	Programas educativos	No disponible	
	Eficiencia	Manejo responsable de residuos	Volumen de residuos procesados/ volumen de residuos consumidos	Anual	Anual Programa educativo y áreas de servicio que aplique.	No disponible	
	Eficiencia	Ahorro de recurso hídrico	Gasto de recurso hídrico per cápita		Mantenimiento	No disponible	
	Eficiencia	Ahorro de energía eléctrica	Gasto de energía eléctrica per cápita	Cuatrimestral	Mantenimiento	Recibos de consumo	\$121.29
	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	Electricidad = 22% Teléfono =
	Efectividad	Vinculación con el sector social y productivo	Convenios activos/convenios firmados	Cuatrimestral	Vinculación	Informe de actividades; Dir. De Vinculación	0.49
	Pertinencia	Empoderamiento del modelo de sustentabilidad	Programas operados con enfoque de sustentabilidad/ programas operados en la universidad	Cuatrimestral	Vinculación	No disponible	

### Vinculación y Extensión Universitaria

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	Dic. 11	Dic. 12
Seguimiento de egresados y bolsa de trabajo	% de egresados contactados.	Anual	90%	96.1%	96.0%	96.3%	96.0%
		Periodo	Estándar	S - D 13	E - A 14	M - A 14	S - D 14
Gestión Tecnológica	Índice de pertinencia	Cuatrimestral	98.70%	99.22%	98.73%	99.38%	98.73%
		Periodo	Estándar	Sep. 11	Sep. 12	Sep. 13	Sep. 14
Prensa y Difusión	% de Absorción	Anual (septiembre)	9%	13.46%	13.28%	19.02%	16.85%

### Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	S - D 13	E - A 14
Directores de PE	% Estudiantes Acreditados	Cuatrimestral		≥70			
			TIC	69.16%	46.70%	84.09%	65.67%
			AyEP	80.31%	78.37%	78.37%	79.93%
			Mecánica	61.48%	77.39%	38.00%	56.21%
			Proc. Alim.	69.77%	75.41%	76.58%	69.70%
			Turismo	54.76%	57.62%	87.79%	70.99%
			Mecatrónica	46.70%	61.50%	73.03%	37.82%
			Energías Ren.	58.93%	80.00%	82.69%	73.97%
Gastronomía	49.38%	50.34%	73.48%	43.72%			

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				S - D 13	E - A 14	M - A 14	S - D 14
Directores de PE	% de Regularización	Periodo	Estándar	90%			
			TIC	100%	100%	100%	100%
			AyEP	100%	100%	100%	100%
			Mecánica	100%	100%	100%	100%
			Proc. Alim.	92.83%	100%	100%	100%
			Turismo	100%	100%	100%	100%
			Mecatrónica	100%	100%	100%	100%
			Energías Ren.	100%	100%	100%	100%
			Gastronomía	100%	100%	100%	100%
Directores de PE	Eficiencia Terminal con cohorte	Cuatrimestre de Egreso	Estándar	Sep 10-Ago 12	Ene 11-Dic 12	Sep 11-Ago 13	Sep 12-Ago 14
			50%				
			TIC	44.72%	43.75%	72.22%	58.87%
			AyEP	58.99%	54.16%	72.36%	71.07%
			Mecánica	37.80%		47.05%	49.35%
			Proc. Alim.	63.15%		67.85%	56.52%
			Turismo	60.52%	54.16%	56.64%	64.66%
			Mecatrónica	68.86%		56.00%	71.56%
			Energías Ren.	85.00%		81.25%	83.33%
Gastronomía			53.33%	64.37%			
Directores de PE	Promedio de Aprovechamiento General	Cuatrimestral	Estándar	S - D 13	E - A 14	M - A 14	S - D 14
			8.00				
			TIC	8.95	8.59	9.22	
			AyEP	8.96	8.90	9.16	
			Mecánica	8.62	8.73	8.26	
			Proc. Alim.	8.65	8.32	8.47	
			Turismo	8.59	8.38	8.94	
			Mecatrónica	8.73	8.79	8.76	
			Energías Ren.	8.63	8.81	8.49	
Gastronomía	8.51	8.21	8.56				
Directores de PE	Promedio de egreso con cohorte	Cuatrimestres de Egreso	Estándar	Sep 10-Ago 12	Ene 11-Dic 12	Sep 11-Ago 13	Sep 12-Ago 14
			80%				
			TIC	8.85	8.83	9.07	9.08
			AyEP	8.96	8.96	9.17	9.06
			Mecánica	8.78		8.98	8.88
			Proc. Alim.	8.55		8.69	8.7
			Turismo	8.96	9.27	9.00	8.93
			Mecatrónica	8.83		8.87	
			Energías Ren.	8.81		9.03	8.95
Gastronomía			8.9	8.86			
Directores de PE	% PTC con reconocimiento al perfil deseable	Anual	Estándar	Nov 11	Nov 12	Nov 13	Nov 14
			50%				
			TIC	25%	44%	75%	
			AyEP	17%	57%	57%	
			Mecánica	33%	50%	50%	
			Proc. Alim.	100%	60%	60%	
			Turismo		66%	60%	
			Mecatrónica	25%	80%	80%	
			Energías Ren.				
Gastronomía							

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	S - D 13	E - A 14
Desarrollo Académico y Calidad Educativa	% de PTC con adecuada distribución de actividades académicas	Cuatrimestral	100% Anual	100%	100%	100%	100%
	% de PA con 25 hrs. o menos académicas		100%	100%	100%	100%	100%
		<b>Periodo</b>	<b>Estándar</b>	<b>S - D 13</b>	<b>E - A 14</b>	<b>M - A 14</b>	<b>S - D 14</b>
Desarrollo Académico y Calidad Educativa	Promedios por Grupo	Cuatrimestral	8.00				
			TIC	8.94	8.64	9.01	8.96
			AyEP	8.96	8.90	9.19	9.01
			Mecánica	8.63	8.74	8.25	8.56
			Proc. Alim.	8.66	8.34	8.51	8.68
			Turismo	8.69	8.38	8.87	8.80
			Mecatrónica	8.76	8.79	8.77	8.53
			Energías Ren.	9.16	8.85	8.54	8.85
	Gastronomía	8.54	8.16	8.47	8.49		
	Cumplimiento de Programas de Estudio	Cuatrimestral	100%				
			TIC	100%	100%	100%	100%
			AyEP	95%	100%	100%	98%
			Mecánica	100%	100%	100%	98%
			Proc. Alim.	100%	100%	100%	100%
			Turismo	100%	100%	100%	100%
			Mecatrónica	95%	100%	95%	100%
			Energías Ren.	100%	100%	100%	100%
Gastronomía	96%	100%	100%	100%			
% Docentes Evaluados por Estudiantes	Cuatrimestral	100%	100%	100%	99.20%	99.50%	
% Docentes Evaluados por Directores	Cuatrimestral	98.00%	100%	100%	100%	100%	
% Profesores de Nuevo Ingreso Evaluados	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%	100%	
Prácticas y Estadías	% Terminación de Estadías	Cada que egrese una generación	100%				
			TIC	93.00%	98.00%	100%	N/A
			AyEP		100%	99.00%	
			Mecánica		100%	88.00%	
			Proc. Alim.		92.00%	93.00%	
			Turismo	95.00%	99.00%	100%	
			Mecatrónica		100%	95.00%	
	Energías Ren.		100%	100%			
Gastronomía		96.00%	97.00%				
% Empresas Evaluadas	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%	N/A	
Educación Continua para la Internacionalización	Pertinencia	Anual	80%	91.30%	97.00%	100%	95.83%
	Eficacia		80%	86.84%	84.42%	88.23%	88.71%
	Eficiencia		80%	86.95%	88.23%	82.35%	83.33%
	Efectividad		60%	84.36%	80.20%	80.20%	81.32%

### Administración y Finanzas

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados						
				Periodo	Estándar	S - D 13	E - A 14	M - A 14	S - D 14	
Recursos Materiales	Atención de requisiciones	Cuatrimstral	98%	98.00%	100%	98.00%	98.00%			
Departamento de Personal	Contratación de personal	Cuatrimstral	100%	100%	100%	100%	100%			
	Porcentaje de cursos recibidos por personal	Anual	100%	62.00%	49.00%	71.00%	89.00%			
	Puntualidad Personal Administrativo	Cuatrimstral	95%							
			DDAyCE	94.00%	93.00%	93.00%	95.00%			
			Planeación	92.00%	97.00%	96.00%	96.00%			
			Finanzas	80.00%	90.00%	89.00%	89.00%			
			Vinculación	93.00%	93.00%	91.00%	90.00%			
			TIC	100%	96.00%	98.00%	96.00%			
			Proc. Alim.	97.00%	98.00%	96.00%	96.00%			
			AyEP	91.00%	99.00%	100%	97.00%			
			Turismo	93.00%	91.00%	98.00%	92.00%			
			Mecatrónica	89.00%	88.00%	88.00%	79.00%			
			Mecánica	99.00%	100%	99.00%	99.00%			
			Energías Ren.							
			Gastronomía							
			Idiomas	98.00%	98.00%	98.00%	96.00%			
			Rectoría	93.00%	82.00%	96.00%	97.00%			
			Puntualidad Personal Docente	Cuatrimstral	95%					
					TIC	93.00%	93.00%	94.00%	90.00%	
Mecánica					95.00%	98.00%	98.00%	99.00%		
Turismo	95.00%	96.00%			97.00%	98.00%				
AyEP	95.00%	96.00%			98.00%	95.00%				
Proc. Alim.	96.00%	99.00%			98.00%	95.00%				
Mecatrónica	95.00%	94.00%			95.00%	95.00%				
Energías Ren.										
Gastronomía										
Idiomas	98.00%	98.00%	97.00%	95.00%						
Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Mantenimiento de instalaciones	Anual	95%	100%	100%	100%	97.73%			

### PE Tecnologías de la Información y la Comunicación

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	S - D 13	E - A 14
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Mantenimiento a Laboratorios de informática	Cuatrimstral	100%	100%	2.67%	100%	0.00%
	Mantenimiento a Equipo de personal				0.75%		100%
	Mantenimiento a Periféricos				0.53%		0.00%

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	S - D 13	E - A 14
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Mantenimiento preventivo de la red de datos institucional	Cuatrimstral	100%	100%	100%	100%	100%
	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos	Cuatrimstral	100%	100%	100%	94.82%	97.72%

### Planeación y Evaluación

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	Sep-dic 11	Sep-dic 12
Servicios Escolares	Atención a la demanda de ingreso	Cuatrimstral (sep-dic)	70%		78.00%	83.01%	83.19%
		Periodo	Estándar	Ene-Abr 11	May-Ago 12	May-Ago 13	May-Ago 2014
	Titulados	Dos cuatrimstrales después de que exista generación con egreso	95%	86.15	95.00	100.00	83.33
		Periodo	Estándar	Ene-Mar 2014	Abr-Jun 2014	Jul-Sep 2014	Oct-Dic 2014
Programación y Presupuesto	Porcentaje de presupuesto erogado	Trimestral	93.99%	18.17%	37.86%	68.82%	95.24%
		Periodo	Estándar	S - D 13	E - A 14	M - A 14	S - D 14
Controlador de Documentos	Servicios Complementarios	Cuatrimstral	8.85	8.90	8.87	N/A	8.83
		Periodo	Estándar	S - D 13	E - A 14	M - A 14	S - D 14
Subdir. De Planeación y Evaluación	Matrícula Global	Cuatrimstral	N/A	1,549	1,314	1,238	1,344
	Matrícula por PE		TIC	260	226	202	201
			AyEP	280	256	252	279
			Mecánica	146	115	118	153
			Proc. Alim.	128	127	123	132
			Turismo	224	168	145	130
			Mecatrónica	206	190	186	193
			Energías Ren.	62	55	54	73
			Gastronomía	209	155	138	183



## 6. Cambios que podrían afectar al SGC

Cambios que podrían afectar al Sistema	Recomendaciones para la mejora
Rotación de personal (Jefes de departamento, asistentes).	Planificar curso de inducción al sistema de gestión de la calidad para el personal.
Revisión de la filosofía institucional.	Incorporación del cuerpo de auditores a la revisión
Versión de la norma 9001:2015	Capacitar a los dueños de proceso, controlador de documentos y auditores internos.

## 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. Programar periódicamente la revisión de los estándares para los indicadores tanto de proceso como institucionales de calidad.
- D. Certificar al cuerpo de auditores y crear un cuerpo de auditores líderes en la norma ISO 9001:2008