



INFORME DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN MAYO - AGOSTO 2015

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-RE-01 vigente y 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 Mayo – Agosto de 2015, para lo cual este informe se encuentra dividido en los siguientes apartados:

- Resultados de auditorías previas
- 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

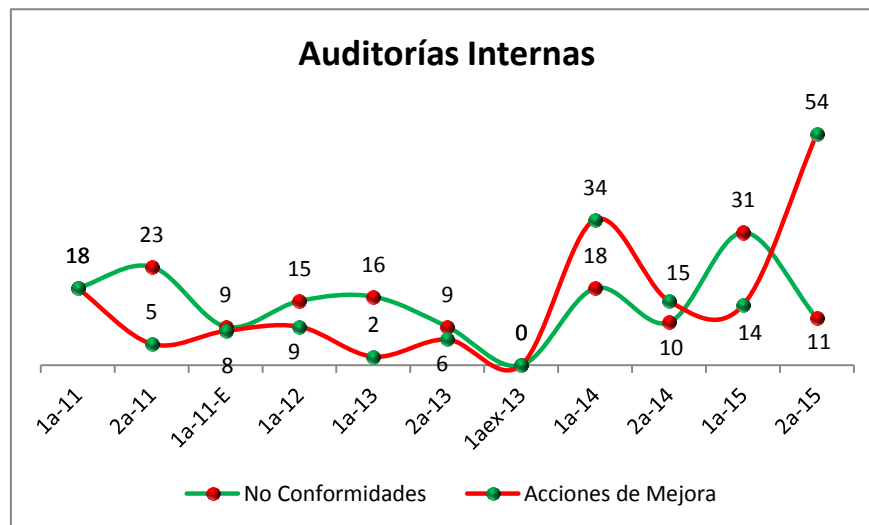
De conformidad con la política 4 del procedimiento P-RE-01 Revisión de la Dirección, los resultados obtenidos se comparan con los cuatrimestres mayo-agosto 2014 y septiembre-diciembre 2014, y enero-abril 2015, mismos que servirán de referencia para plantear acciones de mejora continua, que permitan fortalecer los servicios proporcionados a los estudiantes.

I. RESULTADO DE AUDITORÍAS PREVIAS

I.1 Auditorías internas

De conformidad con el procedimiento P-SC-04, cada año se llevan a cabo dos auditorías internas con alcance en la totalidad de los procesos y procedimientos, base principal para la identificación de oportunidades de mejora, la tabla que sigue muestra los resultados de las realizadas desde 2011 a la fecha.

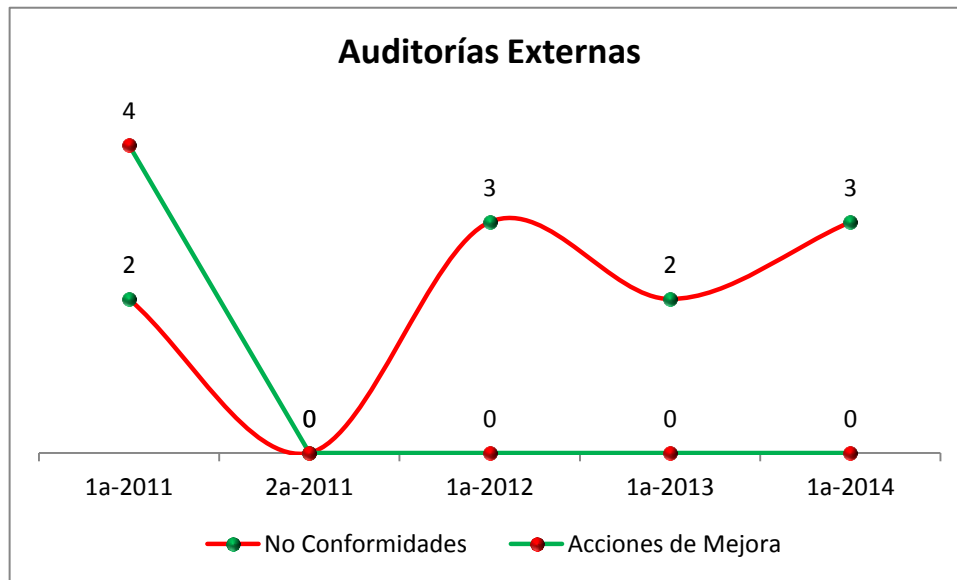
Tipo de Auditoría	Fecha realizada	No conformidades	Oportunidades de mejora
1ª Auditoría Interna 2011	18 al 20 de mayo de 2011	18	18
2ª Auditoría Interna 2011	28 al 30 de Septiembre de 2011	23	5
1ª Auditoría Interna extraordinaria 2011	17 y 18 de octubre 2011	9	8
1ª Auditoría Interna 2012	25 al 27 de julio de 2012	15	9
1ª Auditoría Interna al SGC 2013	13 al 17 de Mayo de 2013	16	2
2ª Auditoría Interna al SGC 2013	30 de septiembre al 7 de Octubre 2013	9	6
1ª Auditoría Interna Extraordinaria 2013	16 al 18 de Diciembre de 2013	0	0
1ª Auditoría Interna 2014	26 al 30 de Mayo de 2014	18	34
2ª Auditoría interna 2014	1 al 8 de Diciembre de 2014	10	15
1ª Auditoría Interna 2015	13 al 21 de abril de 2015	31	14
2ª Auditoría interna 2015	3 al 7 de agosto de 2015	11	54



I.2 Auditorías externas

Igualmente, se realizan auditorías externas por parte de la empresa certificadora en la que se demuestra o no la conformidad con los requisitos establecidos en la norma internacional ISO, al respecto se presentan los resultados obtenidos. Cabe mencionar que la próxima auditoría externa será de seguimiento durante la última semana de noviembre de 2015.

Tipo de Auditoría	Fecha realizada	No conformidades	Oportunidades de mejora
1ª Auditoría Externa de Seguimiento 2011	13 al 15 de Julio de 2011	2	4
2ª Auditoría Externa de Seguimiento 2011 (Recertificación)	26 al 28 de octubre de 2011		
1ª Auditoría Externa 2012	14 al 16 de Noviembre de 2012	3	
1ª Auditoría Externa 2013	20 al 22 de Noviembre de 2013	2	
1ª Auditoría Externa de Recertificación 2014	13 al 15 de Octubre de 2014	3	

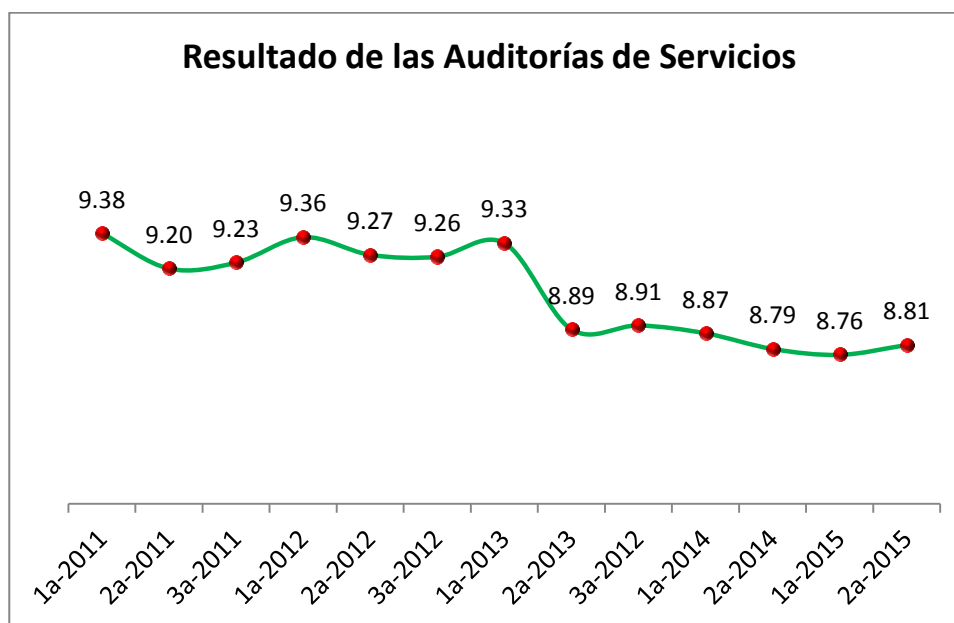


I.3 Auditorías de servicios

Adicionalmente, de acuerdo con el proceso de acciones de mejora, mediante la Instrucción de Trabajo IT-AS-01, se realizan auditorías a los servicios complementarios tales como servicios escolares, servicios estudiantiles, becas, actividades culturales y deportivas, entre otras.

Los lineamientos y características de estas auditorías se encuentran establecidos en la instrucción de trabajo referida; en la tabla se presentan los resultados de las mismas.

Tipo de Auditoría	Fecha realizada	Participantes	Índice de satisfacción
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2011	25 al 29 de julio de 2011	386	9.38
2ª Auditoría de Servicios Complementarios 2011	10 al 12 Noviembre de 2011	539	9.20
3ª Auditoría de Servicios Complementarios 2011	14 al 18 de Noviembre de 2011	518	9.23
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2012	20 al 23 de Marzo de 2012	399	9.36
3ª Auditoría de Servicios Complementarios 2012	5 al 9 de Noviembre de 2012	977	8.81
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2013	4 al 8 de Marzo de 2013	630	9.33
2ª Auditoría de Servicios Complementarios 2013	15 al 19 de Julio de 2013	513	8.83
3ª Auditoría de Servicios Complementarios 2013	18 al 22 de Noviembre de 2013	288	8.83
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2014	7 al 11 de Abril de 2014	296	8.87
2ª Auditoría de Servicios Complementarios 2014	3 al 7 de Noviembre 2014	352	8.79
1ª Auditoría de Servicios Complementarios 2015	2 al 6 de marzo 2015	297	8.76
2ª Auditoría de Servicios Complementarios 2015	6 al 10 de julio de 2015	283	8.81



En las ultimas auditorias se observa la disminuci3n de los valores en los resultados generales, por ello, para 2015 se ha establecido una meta menor y la reformulaci3n de la metodologí3 y las preguntas que integran la encuesta de percepci3n de los servicios.

II. Retroalimentación del cliente

II.1 Quejas y sugerencias

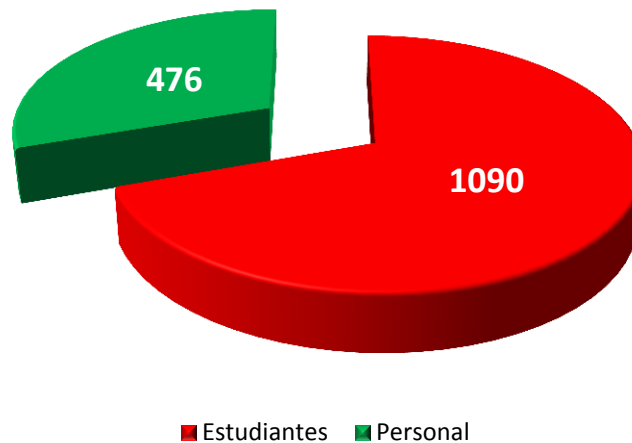
Área	Queja/sugerencia									% atención	
	Estudiantes			Personal			Total				
	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Amarillo	Rojo	Verde	Amarillo	Rojo		
Coordinación de Idiomas	19			3			22	0	0	22	100.00
Coordinación de Seguimiento de Egresados y Bolsa de Trabajo	3						3	0	0	3	100.00
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	303			103			406	0	0	406	100.00
Depto. De Actividades Culturales y Deportivas	41			2			43	0	0	43	100.00
Depto. De Contabilidad	4			3			7	0	0	7	100.00
Depto. Documentación Tecnocientífica y Social	8			3			11	0	0	11	100.00
Depto. De Mantenimiento e Instalaciones	190			104			294	0	0	294	100.00
Depto. De Prácticas y Estadías	49			2			51	0	0	51	100.00
Depto. De Prensa y Difusión	4						4	0	0	4	100.00
Depto. De Programación y Presupuesto				6			6	0	0	6	100.00
Depto. De Servicios Escolares	8			1			9	0	0	9	100.00
Depto. De Recursos Materiales	30			14			44	0	0	44	100.00
Depto. De Servicios Estudiantiles	26			4			30	0	0	30	100.00
Depto. De Servicios Médicos	8						8	0	0	8	100.00
Dir. De Admón. Y Finanzas	12			29			41	0	0	41	100.00
Dir. Des. Academ. Y Calidad Educ.	45			46			91	0	0	91	100.00
Dir. Acuicultura	1						1	0	0	1	100.00
Dir. Admón. y Eval. De Proyectos	53			5			58	0	0	58	100.00
Dir. Energías Renovables	2						2	0	0	2	100.00
Dir. Mecánica	3						3	0	0	3	100.00
Dir. Procesos Alimentarios (Tec. de Alim.)	6			9			15	0	0	15	100.00
Dir. Tec. De la Info. Y Com.	77			17			94	0	0	94	100.00
Dir. Turismo	46			5			51	0	0	51	100.00
Dir. Vinculación y Extensión Universitaria	5			8			13	0	0	13	100.00
Rectoría	130			48			178	0	0	178	100.00
Representante de la Dirección				17			17	0	0	17	100.00
Sub Dir. De Planeación y Eval.	17			47			64	0	0	64	100.00

1090	0	0	476	0	0	1566	0	0	1566	100.00
1090			476						0.00	
									0.00	

La tabla anterior muestra las quejas y/o sugerencias que se han registrado durante la existencia del buzón electrónico, mismas que en total suman 1,566 incidencias; de éstas, a la fecha de corte se han concluido el 100%.

Por otra parte, 476 tienen su origen en el personal y 1,090 provienen de los clientes (estudiantes), esto corresponde al 30.4 y 69.6% respectivamente.

Origen histórico de las quejas y sugerencias



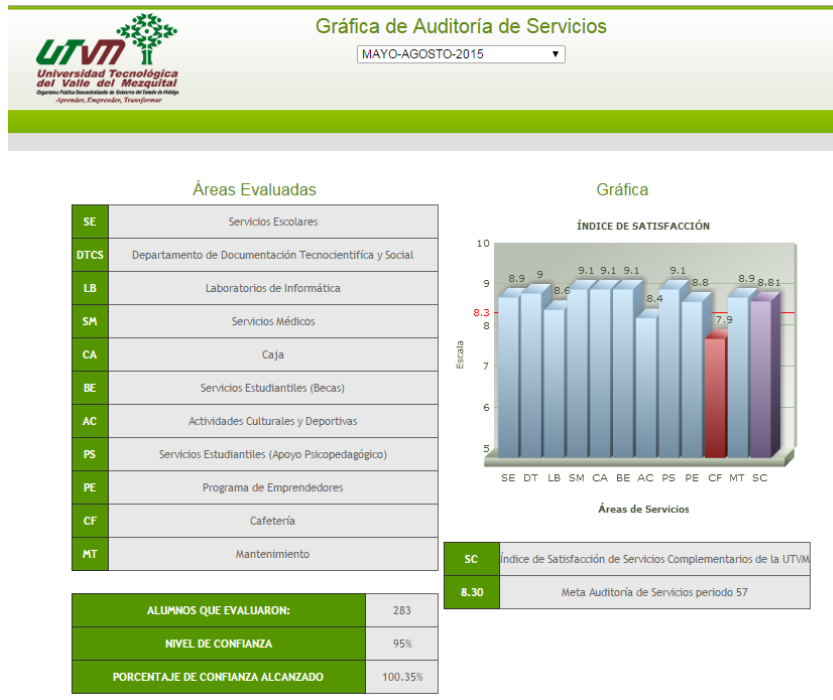
Las áreas administrativas son las que más incidencias presentan; la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones es quien tiene el mayor número, como se aprecia en la tabla anterior.

II.2 Auditoría de Servicios Complementarios

Para dar cumplimiento a la cláusula 7.2 de la norma “Procesos relacionados con el cliente”, se llevan a cabo auditorías con alcance a los servicios considerados como complementarios, integrados por los servicios escolares, bibliotecarios, médicos, estudiantiles, de cafetería, vigilancia y becas, laboratorios de informática, caja universitaria, actividades culturales y deportivas, y emprendurismo.

La exploración de la percepción de la calidad de los servicios otorgados se lleva a cabo mediante una encuesta con preguntas cerradas aplicada a través de la intranet; a mediados de 2013 se realizó un ajuste a la interfase de dicha encuesta buscando tener mayor objetividad en las calificaciones otorgadas por los alumnos a los servicios complementarios, para fortalecer esta objetividad, se ha planteado la modificación de la metodología para evitar en menor medida la interferencia del medio ambiente, actualmente se está trabajando con las áreas involucradas en tres aspectos: reformulación de las preguntas, definición de la metodología para una encuesta de satisfacción inmediatamente después de haber recibido el servicio y, la determinación de lineamientos para una atención al cliente de calidad.

Durante el cuatrimestre de informe, se realizó la auditoría con la participación de 283 estudiantes y se obtuvo en índice de satisfacción de los servicios complementarios de 8.81 por arriba de la meta establecida para el año que es de 8.3.



Se ha identificado poca sensibilidad en los estudiantes para evaluar a los servicios complementarios de manera objetiva, para ello, se construyó un video que tiene como objetivo informar a los estudiantes acerca de 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 obtener una evaluación con mayor objetividad.

III. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas

III.1 Acciones Correctivas

Durante el periodo de referencia se levantaron 25 acciones correctivas, de las cuales tres han sido cerradas y 22 se encuentran en proceso, estas representan al 88.00% y el 12.00% respectivamente. La tabla siguiente muestra las áreas que han incurrido en alguna no conformidad con lo declarado en el sistema.

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
		subtotal		1	37	38		2.63
May- Ago 2011	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00
	Depto. Educación Continua			2	2			100.00
	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. Des. Académico y Cal. Educ.			2	2			100.00
	Dir. Electricidad y electrónica ind.			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			2	2			100.00	
	Subtotal		2	62	64		3.13	96.88

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
		Subtotal		3	44	47		6.38
Ene-Abr 2012	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00
	Depto. Servicios Escolares			2	2			100.00
	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
		Subtotal		0	26	26		0.00
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
	Subtotal		1	11	12		8.33	91.67

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
		Subtotal		2	31	33		6.06
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	
	Subtotal		2	27	29		6.90	93.10
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

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. Mecatrónica		1		1		100.00		
	Profs. Tecnología de alimentos			2	2			100.00	
	Profs. Turismo			1	1			100.00	
	Representante de la Dirección				8	8			100.00
	Subtotal		6	19	25		24.00	76.00	
Sept-Dic 2013	Coord. Sistemas 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	66.67	
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.				1	1			100.00
	Dir. Gastronomía		3		3		100.00		
	Dir. Mecánica		2	2	4		50.00	50.00	
	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	
	Subtotal		24	19	43		55.81	44.19	
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. 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

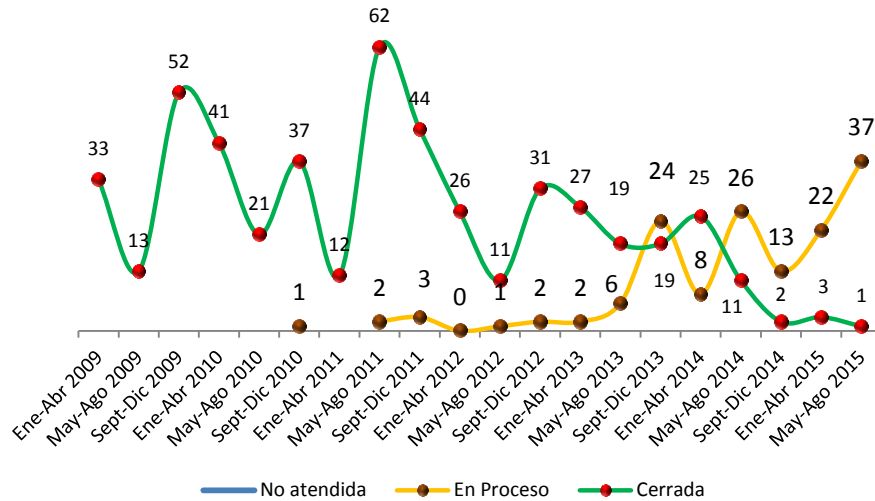
Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Ene-Abr 2014	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos			3	3			100.00	
	Profs. Gastronomía			1	1			100.00	
	Profs. Mecatrónica		2	2	4		50.00	50.00	
	Profs. Procesos Alimentarios			3	3			100.00	
	Profs. TIC			1	1			100.00	
	Profs. Turismo			1	1			100.00	
	Rectoría			1	1			100.00	
	Subdir. Planeación y Evaluación			1	1			100.00	
	Subtotal		8	25	33		24.24	75.76	
May-Ago 2014	Coord. Sistemas y Telecom.		2		2		100.00		
	Coordinación de Idiomas			2	2			100.00	
	Depto. Educación Continua		1		1		100.00		
	Depto. Gestión Tecnológica		1	1	2		50.00	50.00	
	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		3	1	4		75.00	25.00	
Profs. Turismo				1	1			100.00	
Representante de la Dirección		2	1	3		66.67	33.33		
			26	11	37		70.27	29.73	
Sep-Dic 2014	Controlador de Documentos		1		1		100.00		
	Coord. Sistemas y Telecom.		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		2		2		100.00		
	Depto. De Servicios Escolares		1		1		100.00		
	Depto. de Servicios Estudiantiles		1		1		100.00		
	Depto. de Servicios Médicos		1		1		100.00		
	Dir. TIC				1	1			100.00
	Incubatec		1		1		100.00		
	Profs. Mecánica		3		3		100.00		
		0	13	2	15	0.00	86.67	13.33	

INFORME DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN MAY-AGO 2015

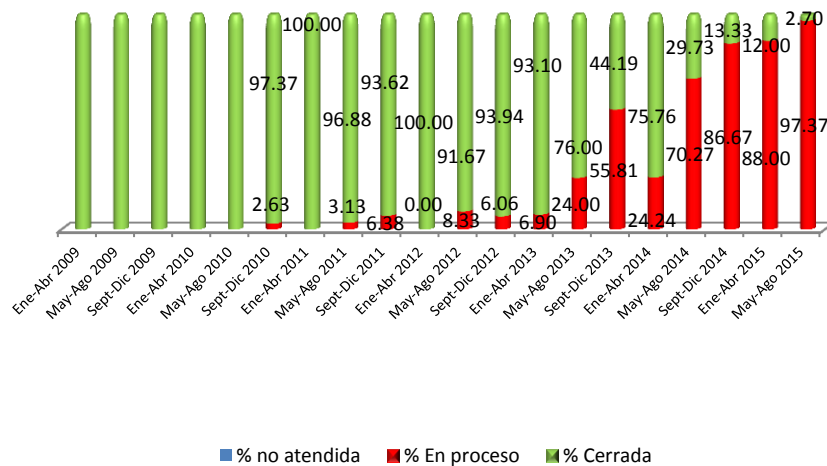
Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Ene-Abr 2015	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00	
	Depto. De Mantto. E Instalaciones		3		3		100.00		
	Depto. De Servicios Escolares		2		2		100.00		
	Depto. Educación Continua		1		1		100.00		
	Depto. Gestión Tecnológica		1		1		100.00		
	Depto. Recursos Materiales		1	1	2		50.00	50.00	
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		1		1		100.00		
	Dir. Energías Renovables		1		1		100.00		
	Dir. Gastronomía		1		1		100.00		
	Dir. Mecatrónica		2		2		100.00		
	Dir. Procesos Alimentarios		3		3		100.00		
	Dir. Turismo		1		1		100.00		
	Profs. Mecánica		1		1		100.00		
	Profs. Mecatrónica		1		1		100.00		
	Profs. Procesos Alimentarios				1	1			100.00
	Profs. TIC		1		1		100.00		
	Profs. Turismo		1		1		100.00		
	Representante de la Dirección		1		1		100.00		
		0	22	3	25	0.00	88.00	12.00	
May-Ago 2015	Coord. Idiomas		1		1		100.00		
	Coord. Sistemas y Telecomunicaciones		1		1		100.00		
	Depto. De Personal		1		1		100.00		
	Depto. Prácticas y Estadías		1		1		100.00		
	Depto. Recursos Materiales		3		3		100.00		
	Depto. Servicios Estudiantiles		1		1		100.00		
	Depto. Servicios Médicos		1		1		100.00		
	Dir. AyEP		1		1		100.00		
	Dir. Gastronomía		2		2		100.00		
	Dir. Mecánica		2		2		100.00		
	Dir. Mecatrónica		5		5		100.00		
	Dir. Turismo		2		2		100.00		
	Profs. Energías Renovables		1		1		100.00		
	Profs. Mecánica		5		5		100.00		
	Profs. Mecatrónica		6		6		100.00		
	Profs. Procesos Alimentarios		1		1		100.00		
	Profs. TIC		2		2		100.00		
	Profs. Turismo				1	1		0.00	100.00
Representante de la Dirección		1		1		100.00			
		0	37	1	38	0.00	97.37	2.63	

Desde 2009 a la fecha, se han levantado 637 acciones correctivas de las cuales 490 se han concluido y 147 se encuentran en proceso, esto representa al 76.92% y 23.08% respectivamente. Las acciones correctivas van siendo solventadas conforme transcurre el tiempo, así lo demuestra las gráficas que se presentan enseguida.

Estado de las Acciones Correctivas



Estado de las acciones correctivas



A la fecha, 103 acciones correctivas se encuentran vencidas, por lo que es imprescindible que los involucrados en éstas, realicen lo conducente para concluir las definitivamente; de éstas, 32 pueden ser cerrarse automáticamente o son fácilmente documentables, y el resto no cuentan con un reporte de las actividades realizadas, por lo que se considera que no han sido atendidas.

III.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	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Ene-Abr 2009	0	0	73	73			100.00
May-Ago 2009	0	0	72	72			100.00
Sept-Dic 2009	0	0	80	80			100.00
Ene-Abr 2010	0	0	100	100			100.00
May-Ago 2010	0	0	45	45			100.00
Sept-Dic 2010	0	0	97	97			100.00
Ene-Abr 2011	0	0	0	0			
May-Ago 2011	0	0	1	1			100.00
Sept-Dic 2011	0	0	0	0			
Ene-Abr 2012	0	0	0	0			
May-Ago 2012	0	0	14	14		0.00	100.00
Sept-Dic 2012	0	0	0	0			
Ene-Abr 2013	0	0	0	0			
May-Ago 2013	0	0	0	0			
Sept-Dic 2013	0	0	1	1			100.00
Ene-Abr 2014	0	0	0	0			
May-Ago 2014	0	6	1	7		85.71	14.29
Sep-Dic 2014	0	0	0	0			
Ene-Abr 2015	0	0	0	0			
May-Ago 2015	2	4	0	6	33.33	12.00	
Totales	2	10	484	496	0.40	2.02	97.98

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 496 acciones preventivas, 484 concluidas, 10 aún en proceso y 2 no atendidas, estos números representan al 97.98, 2.02 y 0.40 % respectivamente.

IV. 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 constantemente correos a las personas involucradas en la atención de AC/AP	Correos enviados		Concluido
SG 02-13/10	Realizar las gestiones pertinentes para la actualización y autorización del Organigrama Institucional.	La nueva estructura organizacional, manual de organización y manual de procedimientos internos ha sido autorizada por el H. Consejo Directivo, sin embargo, se tiene que presentar para validación a otras instancias de gobierno y hasta entonces publicar			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

Área: Administración y Finanzas					
Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
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
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

Área: Administración y Finanzas

Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos

Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
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.	Se llevó a cabo la reunión de revisión de los indicadores.	Minuta de la reunión		concluido
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.	Se llevó a cabo la reunión de revisión de los indicadores.	Minuta de la reunión		concluido
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

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

V.I Estructura del Sistema de Gestión de Calidad

EVOLUCIÓN EN LA ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
Documento del SGC	2002 – 2004	2004-2010	2010 – 2014	2014-
Proceso	40	20	17	16
Procedimientos	41	18	16	15
Instrucciones de Trabajo	23	18	23	20
Formatos	95	79	86	73
Documentos	18	16	91	82

En la tabla anterior se muestra la estructura que tiene el Sistema de Gestión de Calidad, el cual se encuentra en evolución.

VI.2 Indicadores de los objetivos de calidad

Los valores de los objetivos de calidad que se reportan no en todos los casos se cuenta con un antecedente ya que este reporte es el primero que se realiza después de la validación por la alta dirección, en los subsecuente habría que determinar una meta para cada indicador.

Eficientar el Sistema de Gestión de la Calidad

Indicador	Método de Cálculo	Fuente de información	Resultado	Observaciones
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	SIIN/sistema de gestión de calidad/seguimiento a acciones correctivas o preventivas	85.97%	
Desempeño del auditor	(Auditores evaluados satisfactoriamente/ Total de auditores evaluados) x100	Informe de auditoría interna		Se diseñó un instrumento de evaluación para los auditores internos que requiere ser validado por la alta dirección
Satisfacción en servicios complementarios	Promedio de áreas evaluadas	SIIN/sistema de gestión de calidad/gráfica de resultados de auditorías de servicios complementarios	8.81	
Atención de quejas y/o sugerencias	(Número de quejas y/o sugerencias resueltas / Número de quejas y/o sugerencias registradas) X 100	SIIN/sistema de gestión de calidad/seguimiento de quejas y sugerencias	100%	
Mejora del SGC	Número de acciones de mejora realizadas	Informe de revisión de la dirección	4	Sistema de evaluación de los servicios complementarios, actualización de la IT-AS-01, revisión de indicadores, actualización de procedimientos.

Contribuir al desarrollo regional a través de los servicios educativos y tecnológicos

Indicador	Método de Cálculo	Fuente de información	Resultado	Observaciones
Proyectos desarrollados	(No. de proyectos desarrollados / No. de proyectos programados) X 100	Informe de actividades	53.25	Valor promedio de lo reportado por 5 direcciones de Programa Educativo
Atención a convocatorias y solicitudes externas	No. de convocatorias y solicitudes atendidas	Informe de actividades	29	Suma de lo reportado por 5 direcciones de Programa Educativo
Porcentaje de Servicios Tecnológicos	(No. servicios tecnológicos atendidos/ No. de servicios tecnológicos solicitados) X 100	Informe de actividades	100%	
Servicio Comunitario	No. de servicios comunitarios realizados	Informe de actividades	20	Suma de lo reportado por 5 direcciones de Programa Educativo
Estadías Profesionales	(No. de estadías desarrolladas / No. de estadías programadas) x 100	SIIN/Sistema de Gestión de Calidad/control y seguimiento de estadías	99.69	Valor promedio de lo reportado por 5 direcciones de Programa Educativo
Proyectos Incubados	(No. de proyectos incubados / No. de proyectos programados) X 100	Informe de actividades	33.33	

Contribuir al desarrollo sustentable

Indicador	Método de Cálculo	Fuente de información	Resultado	Observaciones
Número de proyectos con énfasis en la sustentabilidad	(No. de proyectos con énfasis en la sustentabilidad / No. de proyectos desarrollados) X 100	Informe de actividades	54.94	Valor promedio de lo reportado por 5 direcciones de Programa Educativo
Manejo responsable de residuos	Cantidad de residuos clasificados para su procesamiento (Kgs.)	Informe de actividades	206	Suma de lo reportado por 5 direcciones de Programa Educativo
Ahorro de recurso hídrico	Gasto de recurso hídrico per cápita	Informe de actividades		No se cuenta con instrumentos de medición en la red hidráulica
Ahorro de energía eléctrica	Gasto de energía eléctrica per cápita	Recibos de consumo	\$224.13	
Racionalización y eficiencia del gasto	(Gasto en teléfono, papel y gasolina del cuatrimestre / Gasto de teléfono, papel y gasolina del cuatrimestre anterior) X 100	Papel de acuerdo con los vales de almacén; teléfono y gasolina con base en los recibos de consumo	95.54%	
Vinculación con el sector social y productivo con énfasis en la sustentabilidad	(No. de convenios activos con énfasis en la sustentabilidad / No. de convenios firmados) X 100	Informe de actividades	15.00%	
Servicios Tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad	(No. de Serv. Tec. con énfasis en sustentabilidad / No. de Serv. Tec.) X 100	Informe de actividades	100%	
Servicios de Educación Continua con énfasis en la sustentabilidad	(No. de Serv. de Educación Continua con énfasis en sustentabilidad / No. de Serv. de Educación Continua) X 100	Informe de actividades	18.18%	

VI.3 Indicadores de calidad y de proceso

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

Vinculación y Extensión Universitaria

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	Dic. 12	Dic. 13
Seguimiento de egresados y bolsa de trabajo	% de egresados contactados.	Anual	90.00%	96.00%	96.30%	96.00%	
				M – A 14	S – D 14	E – A 15	M – A 15
Gestión Tecnológica	Índice de pertinencia	Cuatrimestral	75.00%	99.38%	98%	99.38%	90.90%
				Sep. 12	Sep. 13	Sep. 14	Sep. 15
Prensa y Difusión	% de Absorción	Anual (septiembre)	9%	17.68%	14.75%	13.62%	

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	M – A 14	S – D 14
Directores de PE	% Estudiantes Acreditados	Cuatrimestral	>=70%				
			TIC	84.09%	65.67%	65.32%	88.82%
			AyEP	78.37%	79.93%	81.32%	80.16%
			Mecánica	38.00%	56.21%	59.09%	52.21%
			Proc. Alim.	76.58%	69.70%	64.29%	67.27%
			Turismo	87.79%	70.99%	61.34%	78.18%
			Mecatrónica	73.03%	37.82%	43.09%	69.05%
			E. Renovables	82.69%	73.97%	36.36%	77.59%
			Gastronomía	73.48%	43.72%	54.36%	61.81%
	Promedio	74.25%	62.25%	58.15%	71.89%		
	% de Regularización	Cuatrimestral	90%				
			TIC	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			AyEP	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Mecánica	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Proc. Alim.	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Turismo	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
			Mecatrónica	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
E. Renovables			100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	
Gastronomía	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%			

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Ene 11- Dic 12	Sep 11- Ago 13	Sep 12- Ago 14	Sep 13- Ago 15
Directores de PE	Eficiencia Terminal con cohorte	Cuatrimestre de Egreso	Estándar	50%			
			TIC	43.75%	72.22%	57.75%	48.82%
			AyEP	54.16%	72.36%	71.07%	66.45%
			Mecánica		47.05%	49.35%	46.09%
			Proc. Alim.		67.85%	56.52%	46.07%
			Turismo	54.16%	56.64%	64.66%	53.01%
			Mecatrónica		56.00%	71.56%	60.48%
			E. Renovables		81.25%	83.33%	67.44%
			Gastronomía		53.33%	64.37%	42.38%
			Promedio	50.69%	63.34%	64.97%	53.84%
		Periodo	Estándar	M - A 14	S - D 14	E - A 15	M - A 15
	Promedio de Aprovechamiento	Cuatrimestral	Estándar	8.00			
			TIC	9.22	8.88	8.68	9.17
			AyEP	9.16	9.01	9.02	9.24
			Mecánica	8.26	8.58	8.59	8.45
			Proc. Alim.	8.47	8.61	8.42	8.65
			Turismo	8.94	8.79	8.68	8.81
			Mecatrónica	8.76	8.52	8.56	8.52
			E. Renovables	8.49	8.84	8.31	8.95
			Gastronomía	8.56	8.46	8.51	8.49
			Promedio	8.73	8.71	8.60	8.79
		Periodo	Estándar	Ene 11- Dic 12	Sep- 11- Ago 13	Sep- 12- Ago 14	Sep- 13- Ago 15
	Promedio de egreso con cohorte	Cuatrimestres de Egreso	Estándar	80%			
			TIC	8.83	9.07	9.08	8.98
			AyEP	8.96	9.17	9.06	9.13
			Mecánica		8.98	8.88	8.84
			Proc. Alim.		8.69	8.70	8.73
			Turismo	9.27	9.00	8.93	9.05
Mecatrónica				8.87	9.06	8.91	
E. Renovables				9.03	8.95	8.86	
Gastronomía		8.90	8.86	8.77			

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional		Comparativo de resultados			
			Estándar		S - D 2012	S - D 2013	S - D 2014	S - D 2015
		Periodo						
Directores de PE	Ingreso por programa educativo	Inicio de ciclo escolar	TIC	130	138	172	121	
			AyEP	90	158	154	183	
			Mecánica	70	77	88	111	
			Proc. Alim.	90	87	83	95	
			Turismo	130	115	142	93	
			Mecatrónica	70	107	121	116	
			E. Renovables	25	23	42	47	
			Gastronomía	25	87	147	131	
	Ingreso Global		Total		792	949	897	
		Periodo	Estándar	nov-11	nov-12	nov-13	nov-14	nov-15
Directores de PE	% PTC con reconocimiento al perfil deseable	Anual	50%					
			TIC	25%	44%	75%	75%	
			AyEP	17%	57%	57%	50%	
			Mecánica	33%	50%	50%	25%	
			Proc. Alim.	100%	60%	60%	60%	
			Turismo		66%	60%	62%	
			Mecatrónica	25%	80%	80%	60%	
			E. Renovables					
			Gastronomía					
Promedio	40%	60%	64%	55%				
		Periodo	Estándar	E - A 14	M - A 14	S - D 14	E - A 15	M - A 15
Desarrollo Académico y Calidad Educativa	% de PTC con adecuada distribución de actividades académicas	Cuatrimestral	100% Anual	100%	100%	100%	100%	100%
	% de PA con 25 hrs. o menos académicas		100%	100%	100%	100%	100%	

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
			Estándar	M - A 14	S - D 14	E - A 15	M - A 15
Desarrollo Académico y Calidad Educativa	Promedios por Grupo	Cuatrimestral	8.00				
			TIC	9.01	8.96	8.66	9.03
			AyEP	9.19	9.01	9.00	9.23
			Mecánica	8.25	8.56	8.64	8.36
			Proc. Alim.	8.51	8.68	8.44	8.69
			Turismo	8.87	8.80	8.72	8.82
			Mecatrónica	8.77	8.53	8.58	8.45
			E. Renovables	8.54	8.85	8.38	8.87
	Gastronomía		8.47	8.49	8.51	8.45	
	Cumplimiento de Programas de Estudio		100%				
			TIC	100%	100%	100%	100%
			AyEP	100%	98%	100%	100%
			Mecánica	100%	98%	100%	100%
			Proc. Alim.	100%	100%	100%	100%
			Turismo	100%	100%	100%	100%
			Mecatrónica	95%	100%	100%	100%
		E. Renovables	100%	100%	100%	100%	
		Gastronomía	100%	100%	100%	100%	
		Promedio	99.38%	99.50%	100.00%	100.00%	
		% Docentes Evaluados por Estudiantes	100%	99.20%	100%	99.50%	98.00%
% Docentes Evaluados por Directores		98.00%	100%	100%	99.00%	91.00%	
% Profesores de Nuevo Ingreso Evaluados	100%	100%	100%	100%	100%		
Prácticas y Estadías	% Terminación de Estadías	Cada que egrese una generación	100%				
				S - D 13	E - A 14	M - A 14	M - A 15
			TIC	93.00%	98.00%	100%	100%
			AyEP		100%	99.00%	99.00%
			Mecánica		100%	88.00%	88.00%
			Proc. Alim.		92.00%	93.00%	93.00%
			Turismo	95.00%	99.00%	100%	100%
			Mecatrónica		100%	95.00%	95.00%
			E. Renovables		100%	100%	100%
			Gastronomía		96.00%	97.00%	97.00%
Promedio	94.00%	98.13%	96.50%	96.50%			

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados					
				Periodo	Estándar	S - D 12	M - A 13	M - A 14	M - A 15
Prácticas y Estadías	% Empresas Evaluadas	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%	100%		
				Periodo	Estándar	M - A 14	S - D 14	E - A 15	M - A 15
Educación Continua para la Internacionalización	Pertinencia	Anual	80%	100%	95.83%	92.70%	90.90%		
	Eficacia	Anual	80%	88.23%	88.71%	84.25%	82.82%		
	Eficiencia		80%	82.35%	83.33%	82.25%	86.36%		
	Efectividad		60%	80.20%	81.32%	75.20%	78.10%		

Administración y Finanzas

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	M - A 14	S - D 14
Recursos Materiales	Atención de requisiciones	Cuatrimestral	90%	98.00%	98.00%	100%	100.00%
Departamento de Personal	Contratación de personal	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%	100%
	Porcentaje de cursos recibidos por personal	Anual	100%	71.00%	89.00%	15%	
Departamento de Personal	Puntualidad Personal Administrativo	Cuatrimestral	95%				
			DDAyCE	93.00%	95.00%	96.00%	94.00%
			Planeación	96.00%	96.00%	95.00%	92.00%
			Finanzas	89.00%	89.00%	90.00%	91.00%
			Vinculación	91.00%	90.00%	91.00%	96.00%
			TIC	98.00%	96.00%	86.00%	97.00%
			Proc. Alim.	96.00%	96.00%	97.00%	97.00%
			AyEP	100%	97.00%	98.00%	98.00%
			Turismo	98.00%	92.00%	97.00%	98.00%
			Mecatrónica	88.00%	79.00%	87.00%	80.00%
			Mecánica	99.00%	99.00%	87.00%	99.00%
			E. Renovables	93.00%	95.00%		
			Gastronomía				
Idiomas	98.00%	96.00%	98.00%	96.00%			
Rectoría	96.00%	97.00%	97.00%	98.00%			

Administración y Finanzas

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados					
				Periodo	Estándar	M - A 14	S - D 14	E - A 15	M - A 15
Departamento de Personal	Puntualidad Personal Académico	Cuatrimestral	95%						
			TIC	94.00%	90.00%	95.00%	97.00%		
			Mecánica	98.00%	99.00%	98.00%	99.00%		
			Turismo	97.00%	98.00%	95.00%	99.00%		
			AyEP	98.00%	95.00%	96.00%	98.00%		
			Proc. Alim.	98.00%	95.00%	97.00%	97.00%		
			Mecatrónica	95.00%	95.00%	97.00%	98.00%		
			E. Renovables			94.00%	96.00%		
			Gastronomía			97.00%	98.00%		
Idiomas	97.00%	95.00%	94.00%	97.00%					
Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Mantenimiento de instalaciones	Anual	95%	100%	97.73%	34.41%	71.48%		

PE Tecnologías de la Información y la Comunicación

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	M - A 14	S - D 14
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Mantenimiento a Laboratorios de informática	Cuatrimestral	100%	100%	0.00%	100.00%	100.00%
	Mantenimiento a Equipo de personal				100%	100.00%	100.00%
	Mantenimiento a Periféricos				0.00%	100.00%	100.00%
	Mantenimiento preventivo de la red de datos institucional	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100.00%	100.00%
	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos	Cuatrimestral	90%	94.82%	97.72%	100.00%	100.00%

Planeación y Evaluación

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	Sep-dic 12	Sep-dic 13
Servicios Escolares	Atención a la demanda de ingreso (septiembre)	Cuatrimstral	70%	78.00%	83.01%	83.19%	
		Periodo	Estándar	May-Ago 12	May-Ago 13	May-Ago 14	May-Ago 15
	Titulados	Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso	95%	95.00	75.67	83.33	99.02
		Periodo	Estándar	Abr-Jun 2012	Abr-Jun 2013	Abr-Jun 2014	Abr-Jun 2015
Programación y Presupuesto	Porcentaje de presupuesto erogado	Trimestral	90.00%	44.17%	46.25%	37.86%	46.09%
		Periodo	Estándar	M – A 14	S – D 14	E – A 15	M – A 15
Controlador de Documentos	Servicios Complementarios	Cuatrimestral	8.85		8.83	8.76	8.81
Subdir. de Planeación y Evaluación	Matrícula Global		Total	1,238	1,344	1,306	1,192
	Matrícula por PE		TIC	202	201	200	170
			AyEP	252	279	274	261
			Mecánica	118	153	144	135
			Proc. Alim.	123	132	124	120
			Turismo	145	130	130	118
			Mecatrónica	186	193	191	179
			E. Renovables	54	73	71	60
Gastronomía	138	183	172	149			

VI. 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.
Ampliación del alcance	Capacitar y certificar al cuerpo de auditores internos. Sensibilizar a todo el personal acerca de la calidad como norma de actuación.
Versión de la norma 9001:2015	Capacitar a los dueños de proceso, controlador de documentos y auditores internos.

VII. Recomendaciones para la mejora.

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

Programar periódicamente la revisión de los estándares para los indicadores tanto de proceso como institucionales de calidad.

Certificar al cuerpo de auditores y crear un cuerpo de auditores líderes en la norma ISO 9001:2008