

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 Enero – Abril de 2015, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento P-RE-01 vigente. Éste 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

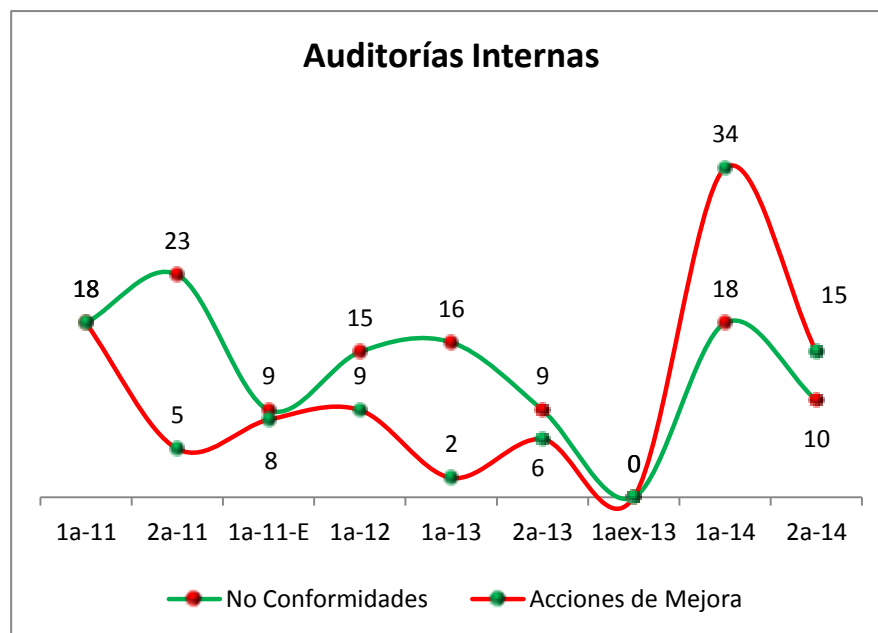
De conformidad con la política 4 del procedimiento P-RE-01 Revisión de la Dirección, los resultados obtenidos se comparan con los cuatrimestres enero-abril 2014, mayo-agosto 2014 y septiembre-diciembre 2014, mismos que servirán de referencia para plantear acciones de mejora continua, que permitan fortalecer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

Resultado de auditorías previas

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.

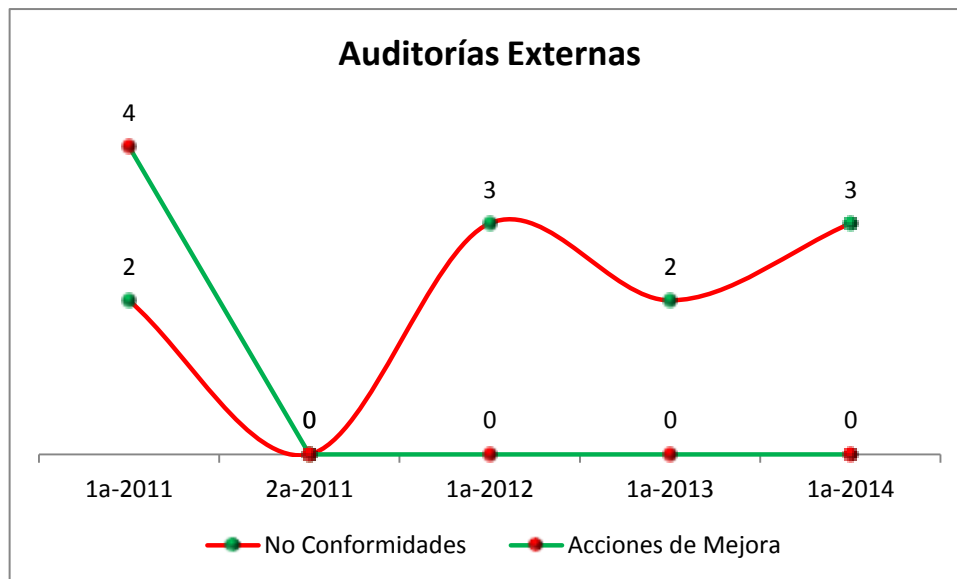
Tipo de Auditoría	Fecha realizada	No conformidades	Oportunidades de mejora
1ª Auditoría Interna 2011	18 al 20 de mayo de 2011	18	18
2ª Auditoría Interna 2011	28 al 30 de Septiembre de 2011	23	5
1ª Auditoría Interna extraordinaria 2011	17 y 18 de octubre 2011	9	8
1ª Auditoría Interna 2012	25 al 27 de 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



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.

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	

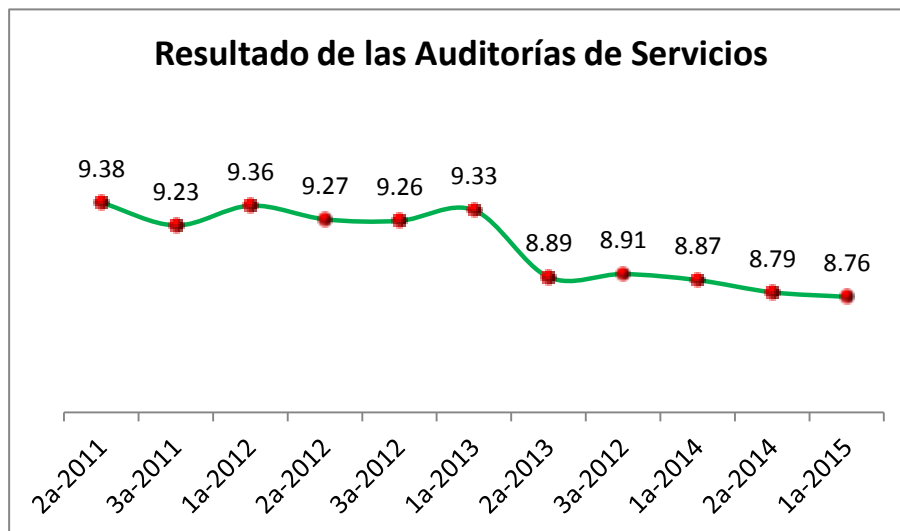


Auditorías de servicios

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		
2ª Auditoría de Servicios Complementarios 2011	10 al 12 Noviembre de 2011	386	9.38
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



En las ultimas auditorias se observa la disminucion de los valores en los resultados generales, por ello, para 2015 se ha establecido una meta menor y la reformulacion de la metodologia y las preguntas que integran la encuesta de percepcion de los servicios.

Retroalimentación del cliente
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	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 Educación Continua											
Depto. De Gestión Tecnológica											
Depto. De Mantenimiento e Instalaciones	190			100			290	0	0	290	100.00
Depto. De Personal											
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
Depto. De Sistemas y Estadísticas											
Dir. De Admón. Y Finanzas	12			28			40	0	0	40	100.00
Dir. Des. Academ. Y Calidad Educ.	45			44			89	0	0	89	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. Elect. Y Electrónica Ind.											
Dir. Gastronomía											
Dir. Mecánica	3						3	0	0	3	100.00

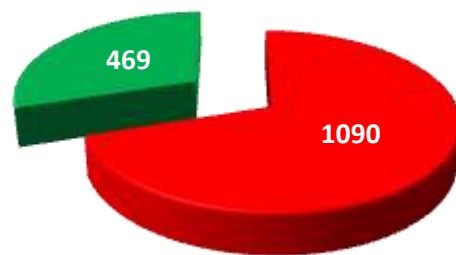
Área	Queja/sugerencia									% atención	
	Estudiantes			Personal			Total				
Dir. Mecatrónica											
Dir. Procesos Alimentarios (Tec. de Alim.)	6			9			15	0	0	15	100.00
Dir. Tec. De la Info. Y Com.	77			17			94	0	0	94	100.00
Dir. Turismo	46			5			51	0	0	51	100.00
Dir. Vinculación y Extensión Universitaria	5			8			13	0	0	13	100.00
Incubatec											
Rectoría	130			48			178	0	0	178	100.00
Representante de la Dirección				17			17	0	0	17	100.00
Servicios Tecnológicos											
Sub Dir. De Planeación y Eval.	17			47			64	0	0	64	100.00

1090	0	0	469	0	0	1559	0	0	1559	100.00
1090			469						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 1,559 incidencias; de éstas, a la fecha de corte se han concluido el 100%.

Por otra parte, 469 tienen su origen en el personal y 1,090 provienen de los clientes (estudiantes), esto corresponde al 30.1 y 69.9% respectivamente.

Origen histórico de las quejas y sugerencias



■ Estudiantes ■ Personal

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.

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 y becas, laboratorios de informática, caja universitaria, actividades culturales y deportivas, y emprendurismo.

La exploración de la precepción 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 297 estudiantes y se obtuvo en índice de satisfacción de los servicios complementarios de 8.7 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.

Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas
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.

Cuatri mestre	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	97.37
Ene-Abr 2011	Dir. Administración y Finanzas			1	1			100.00
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos			2	2			100.00
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.			1	1			100.00
	Dir. Electricidad y electrónica industrial			1	1			100.00
	Dir. TIC			2	2			100.00
	Dir. Turismo			1	1			100.00
	Dir. Vinculación y Extensión Univ.			1	1			100.00
	Profs. TIC			1	1			100.00
	Profs. Turismo			1	1			100.00
	Subdir. Planeación y Evaluación			1	1			100.00
	Subtotal			12	12		0.00	100.00

Cuatri mestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
May- Ago 2011	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00	
	Depto. Educación Continua		1	1	2		50.00	50.00	
	Depto. Mantto. E Instalaciones			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	50.00	
		Subtotal		4	60	64		6.25	93.75
	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	93.62	

Cuatri mestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
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
		Subtotal		1	25	26		3.85	96.15
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	
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	

Cuatri mestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Sept-Dic 2012	Profes. Admón. Y Eval. De Proyectos			1	1			100.00	
	Profes. Procesos Alimentarios			1	1			100.00	
	Profes. TIC			5	5			100.00	
	Profes. Turismo			3	3			100.00	
	Subtotal			2	31	33		6.06	93.94
Ene-Abr 2013	Controlador de Documentos 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	
	Profes. Admón. Y Eval. De Proyectos			1	1			100.00	
	Profes. Gastronomía			3	3			100.00	
	Profes. Mecánica			2	2			100.00	
	Profes. Mecatrónica			2	2			100.00	
	Profes. Procesos Alimentarios			4	4			100.00	
	Profes. TIC			1	1			100.00	
	Profes. 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	
	Dir. Mecatrónica		1		1		100.00		
	Dir. Procesos Alimentarios		2		2		100.00		
	Profes. Admón. Y Eval. De Proyectos				1	1			100.00

Cuatri mestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
May- Ago 2013	Profs. Gastronomía			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	1		100.00	
	Dir. Procesos Alimentarios		6		6	6		100.00	
	Dir. TIC		4		4	4		100.00	
	Dir. Turismo		1		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	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

Cuatri mestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Ene-Abr 2014	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			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			9	24	33		27.27	72.73
May-Ago 2014	Coord. Sistemas 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		2	2	4		50.00	50.00	
	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				3	3			100.00
			21	16	37		56.76	43.24	

Cuatri mestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Sep-Dic 2014	Controlador de Documentos		1		1		100.00		
	Coord. Sistemas y Telecomunicaciones		1		1		100.00		
	Depto. Actividades Culturales y Dep.		1		1		100.00		
	Depto. Contabilidad				1	1		100.00	
	Depto. de Gestión Tecnológica			2		2		100.00	
	Depto. De Mantto. E Instalaciones			1		1		100.00	
	Depto. De Personal			4		4		100.00	
	Depto. de Recursos Materiales			1		1		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	
	Profs. TIC				1	1			100.00
	Representante de la Dirección			2	1	3		66.67	33.33
			0	20	4	24	0.00	83.33	16.67
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			
	Profs. Mecatrónica			1		1		100.00	

Cuatri mestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Ene-Abr 2015	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

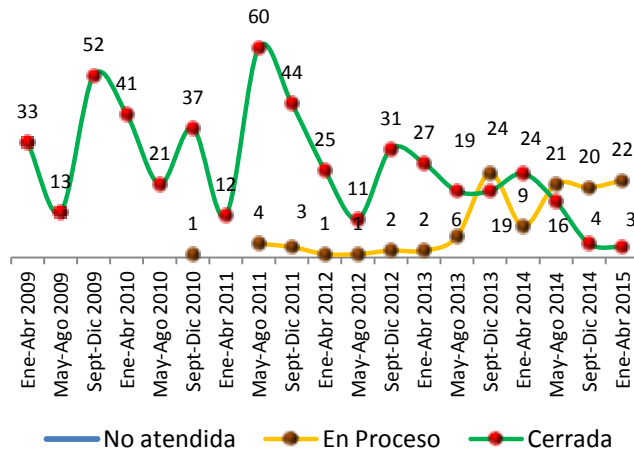
Desde 2009 a la fecha, se han levantado 608 acciones correctivas de las cuales 492 se han concluido y 116 se encuentran en proceso, esto representa al 80.92% y 19.08% respectivamente.

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		6	19	25		24.00	76.00
Sept-Dic 2013		24	19	43		55.81	44.19
Ene-Abr 2014		9	24	33		27.27	72.73
May-Ago 2014		21	16	37		56.76	43.24
Sept-Dic 2014		20	4	24		83.33	16.67
Ene-Abr 2015	0	22	3	25		88.00	12.00

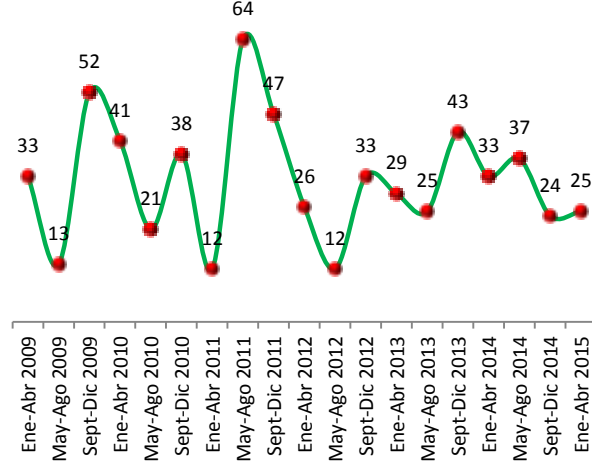
Total	0	116	492	608	0.00	19.08	80.92
--------------	----------	------------	------------	------------	-------------	--------------	--------------

Conforme transcurre el tiempo, las acciones correctivas van siendo solventadas, así lo demuestra las gráficas que se presentan enseguida.

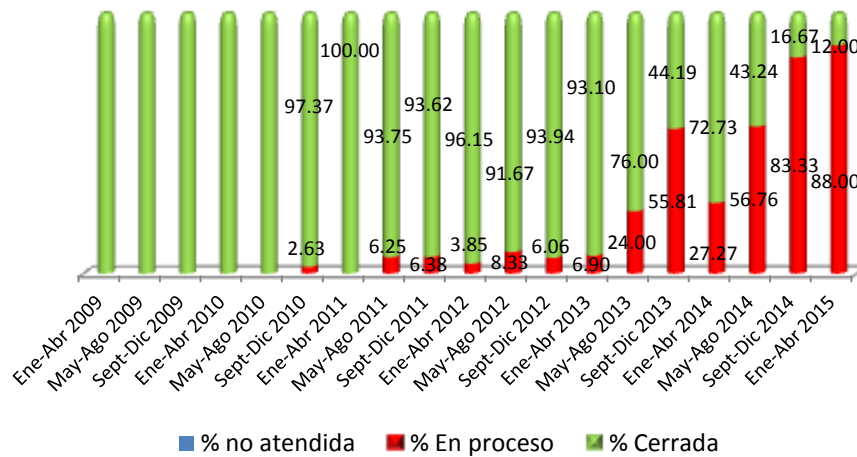
Estado de las Acciones Correctivas



Total de Acciones Correctivas



Estado de las acciones correctivas



A la fecha, 83 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, 4 requieren ser documentadas y, 47 no cuentan con un reporte de las actividades realizadas, por lo que se considera que no han sido atendidas.

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.

Cuatri mestre	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
	Subtotal			73	73			100.00
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
Subtotal			72	72			100.00	
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
Subtotal			80	80			100.00	
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
Subtotal			100	100			100.00	
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
Subtotal			45	45			100.00	
Sept-Dic 2010	Dir. Mecatrónica			13	13			100.00
	Dir. Energías Renovables			6	6			100.00
	Dir. TIC			63	63			100.00
	Dir. Mecánica			15	15			100.00
	Subtotal			97	97			100.00
Ene-Abr 2011	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
May- Ago 2011	Representante de la Dirección			1	1			100.00
	Subtotal			1	1	0.00	0.00	100.00
Sept-Dic 2011	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
Ene-Abr 2012	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
May-Ago 2012	Dir. Mecatrónica			4	4			100.00
	Dir. Energías Renovables			2	2			100.00
	Dir. Turismo			8	8			100.00
	Subtotal			14	14	0.00	0.00	100.00
Sept-Dic 2012								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
Ene-Abr 2013								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
May-Ago 2013								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
Sept-Dic 2013	Coord. de Sistemas y Telecom.			1	1			100.00
	Subtotal			1	1	0.00	0.00	100.00
Ene-Abr 2014								
	Subtotal			0	0	0.00	0.00	0.00
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
Subtotal			6	1	7		116.67	14.29
Sept-Dic 2014								
	Subtotal				0		0.00	0.00
Ene-Abr 2015								
	Subtotal				0		0.00	0.00
Total			6	484	490		1.22	98.78

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.

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.	Definir si se continúa con el programa y las responsabilidades de los participantes.	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.				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

Desempeño de los procesos administrativos y conformidad con el Servicio

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.

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, se ha concluido la revisión correspondiente quedando pendiente la validación por la alta dirección.

Objetivo	Indicador	Método de Cálculo	Fuente de información	Resultado	Acciones de Mejora
Eficientar el Sistema de Gestión de la Calidad.	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	88.89	Se construyó la nueva aplicación informática que permite consultar las incidencias por procedimiento, indicador o proceso
	Desempeño del auditor	(Auditores evaluados satisfactoriamente/ Total de auditores evaluados) x100	Informe de auditoría interna		Se ha diseñado 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	8.7	Se trabaja en la modificación de preguntas, el establecimiento de estándares de calidad en el servicio y el diseño de una metodología complementaria.
	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	Eliminar las áreas duplicadas y revisar el nombre oficial; crear una aplicación que permita contar las incidencias
	Mejora del SGC	Número de acciones de mejora realizadas	Informe de revisión de la dirección		No se ha realizado la sesión de revisión de la dirección

Objetivo	Indicador	Método de Cálculo	Fuente de información	Resultado	Acciones de Mejora
Contribuir al desarrollo regional a través de los servicios educativos y tecnológicos	Proyectos desarrollados	(No. de proyectos desarrollados / No. de proyectos programados) X 100	Informe de actividades		Se requiere validar los indicadores para que las áreas y programas educativos reporten sus resultados
	Atención a convocatorias y solicitudes externas	No. de convocatorias y solicitudes atendidas	Informe de actividades		
	Porcentaje de Servicios Tecnológicos	(No. servicios tecnológicos atendidos/ No. de servicios tecnológicos solicitados) X 100	Informe de actividades	90.91	
	Servicio Comunitario	No. de servicios comunitarios realizados	Informe de actividades		
	Estadías Profesionales	(No. de estadías desarrolladas / No. de estadías programadas) x 100	SIIN/Sistema de Gestión de Calidad/control y seguimiento de estadías	98.60	
	Proyectos Incubados	(No. de proyectos incubados / No. de proyectos programados) X 100	Informe de actividades		
Contribuir al desarrollo sustentable	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		Crear el Comité de Calidad y Sustentabilidad de la universidad
	Manejo responsable de residuos	Cantidad de residuos clasificados para su procesamiento (Kgs.)	Informe de actividades		
	Ahorro de recurso hídrico	Gasto de recurso hídrico per cápita	Informe de actividades		
	Ahorro de energía eléctrica	Gasto de energía eléctrica per cápita	Recibos de consumo	\$102.44	
	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	221.22	
	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	46.15	
	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	0.02	

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%	
				Periodo	Estándar	E – A 14	M – A 14
Gestión Tecnológica	Índice de pertinencia	Cuatrimestral	75%	99.22%	98.73%	99.38%	98%
				Periodo	Estándar	Sep. 12	Sep. 13
Prensa y Difusión	% de Absorción	Anual (septiembre)	9%	13.28%	19.02%	16.85%	

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	E – A 14	M – A 14
Directores de PE	% Estudiantes Acreditados	Cuatrimestral	>=70%				
			TIC	46.70%	84.09%	65.67%	65.32%
			AyEP	78.37%	78.37%	79.93%	81.32%
			Mecánica	77.39%	38.00%	56.21%	59.09%
			Proc. Alim.	75.41%	76.58%	69.70%	64.29%
			Turismo	57.62%	87.79%	70.99%	61.34%
			Mecatrónica	61.50%	73.03%	37.82%	43.09%
			E. Renovables	80.00%	82.69%	73.97%	36.36%
			Gastronomía	50.34%	73.48%	43.72%	54.36%
			Promedio	65.92%	74.25%	62.25%	58.15%
	90%						
	% de Regularización	Cuatrimestral	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				
				Periodo	Estándar	Ene 11- Dic 12	Sep 11- Ago 13	Sep 12- Ago 14
Directores de PE	Eficiencia Terminal con cohorte	Cuatrimestre de Egreso	50%					
			TIC	43.75%	72.22%	58.87%		
			AyEP	54.16%	72.36%	71.07%		
			Mecánica		47.05%	49.35%		
			Proc. Alim.		67.85%	56.52%		
			Turismo	54.16%	56.64%	64.66%		
			Mecatrónica		56.00%	71.56%		
			E. Renovables		81.25%	83.33%		
			Gastronomía		53.33%	64.37%		
			Promedio	50.69%	63.34%	64.97%		
		Periodo	Estándar	E - A 14	M - A 14	S - D 14	E - A 15	
	Promedio de Aprovechamiento	Cuatrimestral	8.00					
			TIC	8.59	9.22	8.88	8.68	
			AyEP	8.90	9.16	9.01	9.02	
			Mecánica	8.73	8.26	8.58	8.59	
			Proc. Alim.	8.32	8.47	8.61	8.42	
			Turismo	8.38	8.94	8.79	8.68	
			Mecatrónica	8.79	8.76	8.52	8.56	
			E. Renovables	8.81	8.49	8.84	8.31	
			Gastronomía	8.21	8.56	8.46	8.51	
			Promedio	8.59	8.73	8.71	8.60	
		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	80%					
			TIC	8.83	9.07	9.08		
			AyEP	8.96	9.17	9.06		
			Mecánica		8.98	8.88		
			Proc. Alim.		8.69	8.70		
			Turismo	9.27	9.00	8.93		
Mecatrónica				8.87	9.06			
E. Renovables				9.03	8.95			
Gastronomía		8.90	8.86					

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional		Comparativo de resultados			
			Estándar		Sep - Dic 2012	Sep - Dic 2013	Sep - Dic 2014	Sep - Dic 2015
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	S - D 13	E - A 14	M - A 14	S - D 14	E - 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%	100%

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
			Estándar	E - A 14	M - A 14	S - D 14	E - A 15
Desarrollo Académico y Calidad Educativa	Promedios por Grupo	Cuatrimestral	8.00				
			TIC	8.64	9.01	8.96	8.66
			AyEP	8.90	9.19	9.01	9.00
			Mecánica	8.74	8.25	8.56	8.64
			Proc. Alim.	8.34	8.51	8.68	8.44
			Turismo	8.38	8.87	8.80	8.72
			Mecatrónica	8.79	8.77	8.53	8.58
			E. Renovables	8.85	8.54	8.85	8.38
	Gastronomía		8.16	8.47	8.49	8.51	
	Cumplimiento de Programas de Estudio		100%				
			TIC	100%	100%	100%	100%
			AyEP	100%	100%	98%	100%
			Mecánica	100%	100%	98%	100%
			Proc. Alim.	100%	100%	100%	100%
			Turismo	100%	100%	100%	100%
			Mecatrónica	100%	95%	100%	100%
		E. Renovables	100%	100%	100%	100%	
	Gastronomía	100%	100%	100%	100%		
	Promedio	100.00%	99.38%	99.50%	100.00%		
	% Docentes Evaluados por Estudiantes	100%	100%	99.20%	100%	99.50%	
% Docentes Evaluados por Directores	98.00%	100%	100%	100%	99.00%		
% Profesores de Nuevo Ingreso Evaluados	100%	100%	100%	100%	100%		
Prácticas y Estadías	% Terminación de Estadías	Cada que egrese una generación	100%				
			TIC	98.00%	100%		
			AyEP	100%	99.00%		
			Mecánica	100%	88.00%		
			Proc. Alim.	92.00%	93.00%		
			Turismo	99.00%	100%		
			Mecatrónica	100%	95.00%		
			E. Renovables	100%	100%		
			Gastronomía	96.00%	97.00%		
Promedio	98.13%	96.50%					

Desarrollo Académico y Calidad Educativa

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados					
				Periodo	Estándar	E - A 14	M - A 14	S - D 14	E - A 15
Prácticas y Estadías	% Empresas Evaluadas	Cuatrimestral	100%	100%	100%				
				Periodo	Estándar	E - A 14	M - A 14	S - D 14	E - A 15
Educación Continua para la Internacionalización	Pertinencia	Anual	80%	97.00%	100%	95.83%	92.70%		
	Eficacia	Anual	80%	84.42%	88.23%	88.71%	84.25%		
	Eficiencia		80%	88.23%	82.35%	83.33%	82.25%		
	Efectividad		60%	80.20%	80.20%	81.32%	75.20%		

Administración y Finanzas

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados					
				Periodo	Estándar	E - A 14	M - A 14	S - D 14	E - A 15
Recursos Materiales	Atención de requisiciones	Cuatrimestral	90%	100%	98.00%	98.00%	100%		
Departamento de Personal	Contratación de personal	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%	100%		
	Porcentaje de cursos recibidos por personal	Anual	100%	49.00%	71.00%	89.00%			
				Periodo	Estándar	E - A 14	M - A 14	S - D 14	E - A 15
Departamento de Personal	Puntualidad Personal Administrativo	Cuatrimestral	95%						
			DDAyCE	93.00%	93.00%	95.00%	96.00%		
			Planeación	97.00%	96.00%	96.00%	95.00%		
			Finanzas	90.00%	89.00%	89.00%	90.00%		
			Vinculación	93.00%	91.00%	90.00%	91.00%		
			TIC	96.00%	98.00%	96.00%	86.00%		
			Proc. Alim.	98.00%	96.00%	96.00%	97.00%		
			AyEP	99.00%	100%	97.00%	98.00%		
			Turismo	91.00%	98.00%	92.00%	97.00%		
			Mecatrónica	88.00%	88.00%	79.00%	87.00%		
			Mecánica	100%	99.00%	99.00%	87.00%		
			E. Renovables	93.00%	93.00%	95.00%			
			Gastronomía						
Idiomas	98.00%	98.00%	96.00%	98.00%					
Rectoría	82.00%	96.00%	97.00%	97.00%					

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados				
				Periodo	Estándar	E - A 14	M - A 14	S - D 14
Departamento de Personal	Puntualidad Personal Académico			95%				
				TIC	93.00%	94.00%	90.00%	95.00%
				Mecánica	98.00%	98.00%	99.00%	98.00%
				Turismo	96.00%	97.00%	98.00%	95.00%
				AyEP	96.00%	98.00%	95.00%	96.00%
				Proc. Alim.	99.00%	98.00%	95.00%	97.00%
				Mecatrónica	94.00%	95.00%	95.00%	97.00%
				E. Renovables				94.00%
				Gastronomía				97.00%
Idiomas			98.00%	97.00%	95.00%	94.00%		
Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Mantenimiento de instalaciones	Anual	95%	100%	100%	97.73%	34.41%	

PE Tecnologías de la Información y la Comunicación

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	E - A 14	M - A 14
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Mantenimiento a Laboratorios de informática	Cuatrimestral	100%	2.67%	100%	0.00%	100.00%
	Mantenimiento a Equipo de personal			0.75%		100%	100.00%
	Mantenimiento a Periféricos			0.53%		0.00%	100.00%
	Mantenimiento preventivo de la red de datos institucional	Cuatrimestral	100%	100%	100%	100%	100.00%
	Mantenimiento correctivo y soporte técnico de equipo de cómputo, periféricos y red de datos	Cuatrimestral	90%	100%	94.82%	97.72%	100.00%

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.

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