

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL VALLE DEL MEZQUITAL



INFORME DE REVISIÓN DE LA DIRECCIÓN MAYO – AGOSTO 2016



I. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento con lo que se establece la norma ISO 9001:2008 en la cláusula 5.1 *“compromiso de la dirección, la alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como la mejora continua de su eficacia”*, entre otros medios para ello, a través de la reunión de revisión de la dirección.

De igual manera, con lo que se establece en el procedimiento P-RE-01 vigente, para 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 del 2016, donde se abordan los siguientes apartados:

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

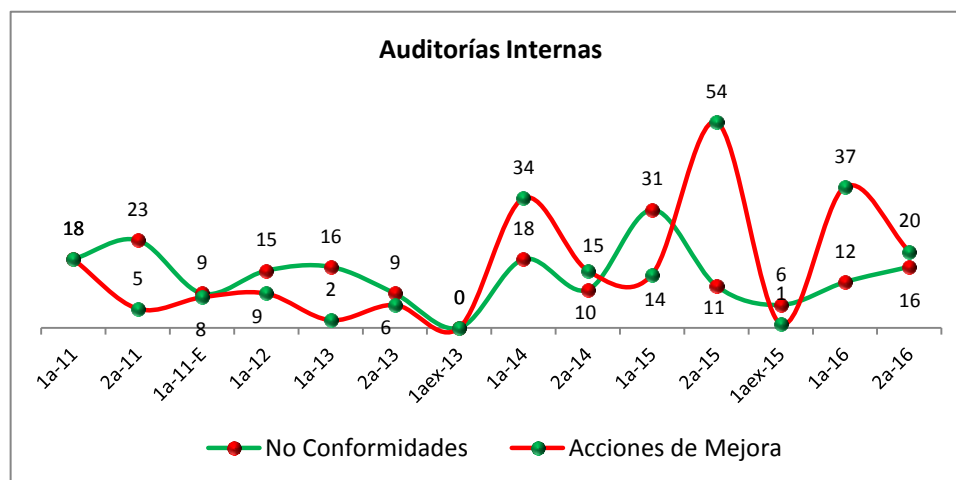
Asimismo, de acuerdo con la política 4 del procedimiento referido anteriormente, los resultados obtenidos se comparan con tres cuatrimestres anteriores, mismos que servirán de referencia para plantear acciones de mejora continua, que permitan fortalecer los servicios proporcionados a los estudiantes.

I. RESULTADO DE AUDITORÍAS PREVIAS

I.1 Auditorías internas

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

Tipo de Auditoría	Fecha	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
1ª Auditoría Interna Extraordinaria 2015	15 al 18 de diciembre de 2015	6	1
1ª Auditoría Interna 2016	29 de febrero al 7 de marzo de 2016	12	37
2ª Auditoría Interna 2016	27 al 30 de junio de 2016	16	20

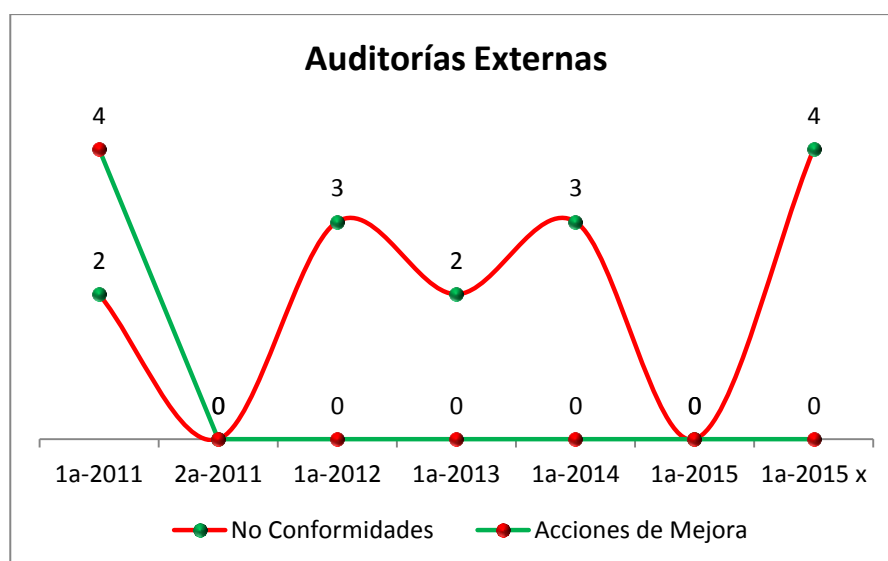


I.2 Auditorías externas

De igual manera, 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 9001:2008, al respecto se presentan los resultados obtenidos. Cabe mencionar que la próxima auditoria externa será de seguimiento durante la última semana de noviembre de 2016.

En el mes de noviembre de 2015, se realizaron dos auditorías externas una de seguimiento, en la cual no se encontraron desviaciones y, otra para ampliar la certificación hacia los programas educativos de los niveles de Ingeniería Técnica y Licenciatura.

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 de seguimiento	14 al 16 de Noviembre de 2012	3	
1ª Auditoría Externa 2013 de seguimiento	20 al 22 de Noviembre de 2013	2	
1ª Auditoría Externa de Recertificación 2014	13 al 15 de Octubre de 2014	3	
1ª Auditoría Externa de seguimiento	23 al 25 de Noviembre de 2015		
1ª Auditoría Externa de Ampliación	26 de Noviembre de 2015	4	



II. Retroalimentación del cliente

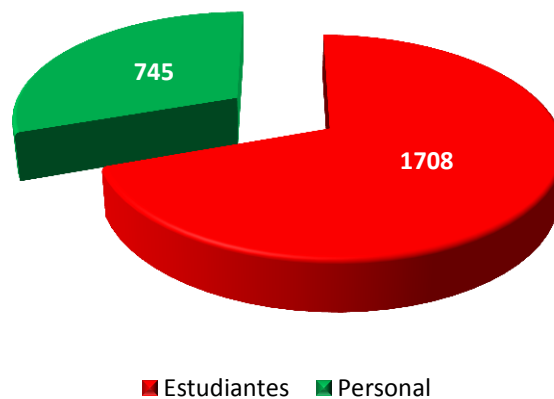
II.1 Quejas y sugerencias

La percepción del cliente acerca de los servicios que recibe, permite retroalimentar el sistema para emprender acciones de mejora, reorientar las políticas y programas institucionales, o eliminar aquellas que obstaculizan un servicio de calidad. Para ello se encuentra en la intranet, el buzón de quejas y sugerencias al que pueden ingresar tanto los estudiantes como el personal y manifestar alguna queja o sugerencia.

Las quejas y/o sugerencias que se han registrado durante la existencia del buzón electrónico, en total suman 2,453 incidencias; de éstas, a la fecha de corte se han concluido el 100%.

Por otra parte, 745 tienen su origen en el personal y 1,708 provienen de los clientes (estudiantes), esto corresponde al 30.37 y 69.63% respectivamente.

Origen histórico de las quejas y sugerencias



La Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones es el área que tiene el mayor número de quejas o sugerencias registradas en el buzón.

II.2 Evaluación de Servicios Complementarios

Para dar cumplimiento a la cláusula 7.2 de la norma “Procesos relacionados con el cliente”, se llevan a cabo tres evaluaciones cada ciclo escolar a los servicios considerados como complementarios al proceso de formación profesional, 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 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, se ha planteado la modificación de la metodología para evitar, en la menor medida posible, 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.

Durante el cuatrimestre de informe, se realizó la evaluación con la participación de 295 estudiantes de los tres niveles y se obtuvo en índice de satisfacción de los servicios complementarios de 8.92 por arriba de la meta establecida para el ciclo escolar que es de 8.26.

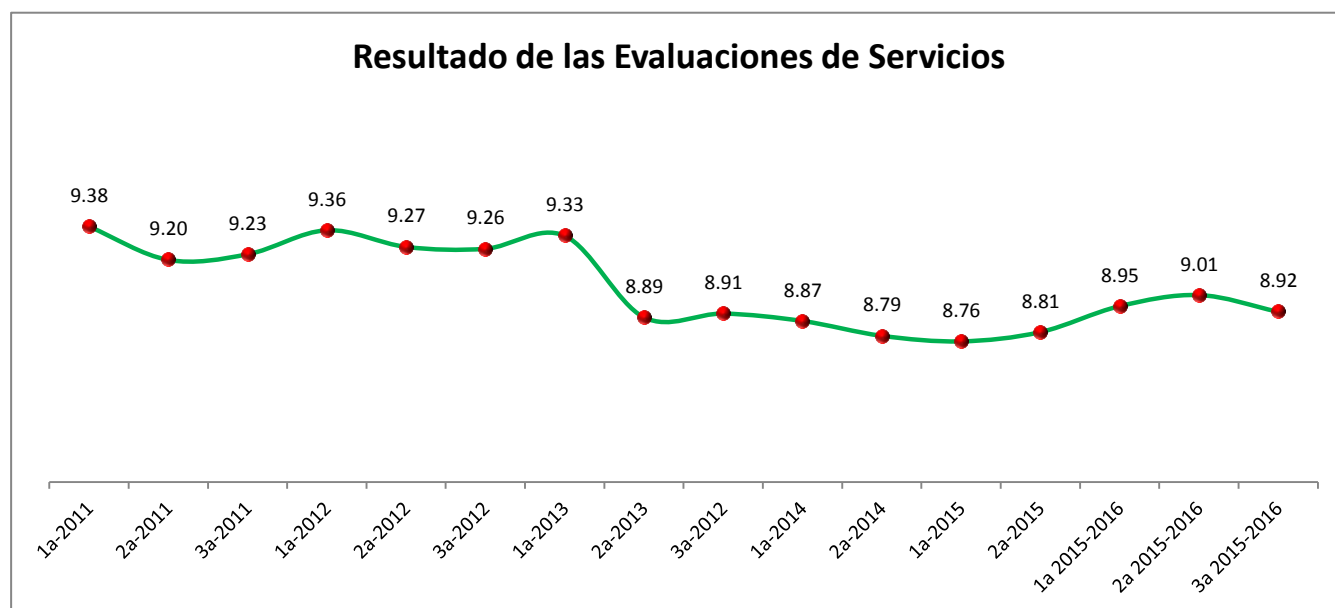


Como en otros cuatrimestres, se ha identificado poca sensibilidad en los estudiantes para evaluar a los servicios complementarios de manera objetiva, para ello, se construyó un video que tiene como objetivo informar a los estudiantes acerca de la existencia de los servicios que complementan a la formación educativa y la identificación de los mismos.

De acuerdo con el proceso de acciones de mejora, mediante la Instrucción de Trabajo IT-AS-01 se han establecido los lineamientos y características de estas evaluaciones; 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

Tipo de Auditoría	Fecha realizada	Participantes	Índice de satisfacción
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
1ª Evaluación de Servicios Complementarios 2015-2016	26 de octubre al 17 de Noviembre	304	8.95
2ª Evaluación de Servicios Complementarios 2015-2016	22 al 26 de febrero de 2016	318	9.01
3ª Evaluación de Servicios Complementarios 2015-2016	30 de mayo al 3 de junio de 2016	295	8.92



III. Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas

III.1 Acciones Correctivas

Durante el periodo que abarca este informe se levantaron 25 acciones correctivas, de las cuales cuatro han sido cerradas y 21 se encuentran en proceso, estas representan al 84.00% y el 16.00% 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
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			8	8			100.00
	Dir. Turismo			6	6			100.00
	Profs. TIC			2	2			100.00
	Profs. Turismo			4	4			100.00
	Rectoría			2	2			100.00
	Representante de la Dirección			1	1			100.00
		Subtotal		1	46	47		2.13

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
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
	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		5	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			3	3			100.00
	Dir. Desarrollo académico y calidad Educ.			1	1			100.00

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
Sept-Dic 2013	Dir. Gastronomía		3		3		100.00	
	Dir. Mecánica		1	3	4		20.00	75.00
	Dir. Mecatrónica		1		1		100.00	
	Dir. Procesos Alimentarios		6		6		100.00	
	Dir. TIC			2	2			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			100.00
	Profs. Turismo			2	2			100.00
	Representante de la Dirección			1	1			100.00
		Subtotal		16	24	40		40.00
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
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos			3	3			100.00
	Profs. Gastronomía			1	1			100.00
	Profs. Mecatrónica		1	3	4		25.00	75.00
	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		5	28	33		15.15	84.85

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada
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		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		1	1	2		50.00	50.00
	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		1	2	3		33.33	66.67
	Dir. Turismo				1	1		100.00
	Dir. Vinculación y Extensión Univ.				2	2		100.00
	Profs. Gastronomía				2	2		100.00
	Profs. Mecatrónica				1	1		100.00
	Profs. TIC		2	2	4		50.00	50.00
	Profs. Turismo				1	1		100.00
Representante de la Dirección			1	2	3		33.33	66.67
			16	21	37		43.24	56.76
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 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		1	2	3		33.33	66.67
		0	9	6	15	0.00	60.00	40.00

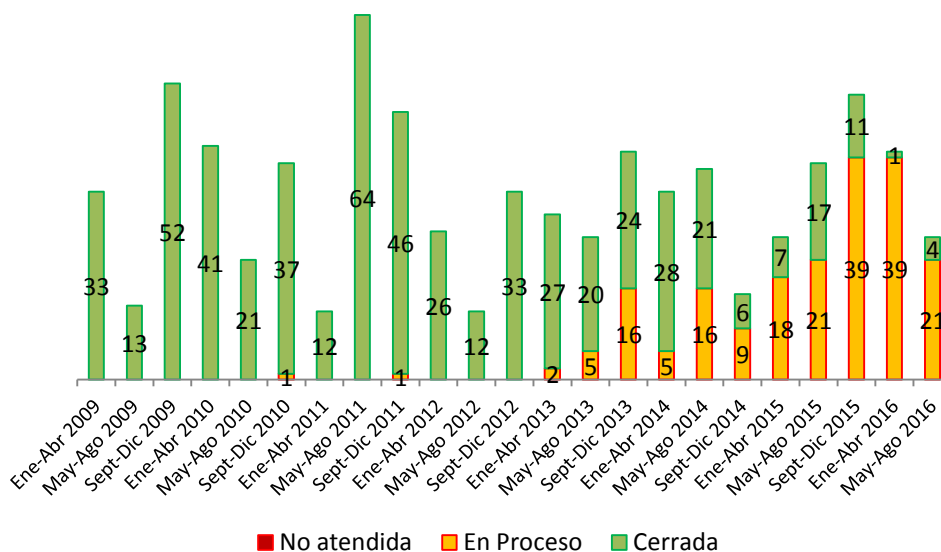
Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Ene-Abr 2015	Coordinación de Idiomas			1	1			100.00	
	Depto. De Mantto. E Instalaciones		3		3		100.00		
	Depto. De Servicios Escolares		1	1	2		50.00	50.00	
	Depto. Educación Continua		1		1		100.00		
	Depto. Gestión Tecnológica		1		1		100.00		
	Depto. Recursos Materiales				2	2		100.00	
	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	18	7	25	0.00	72.00	28.00	
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			5	1	6		83.33	16.67
	Profs. Procesos Alimentarios			1		1		100.00	
	Profs. TIC			1	1	2		50.00	50.00
	Profs. Turismo				1	1			100.00
Representante de la Dirección			1		1		100.00		
		0	22	16	38	0.00	57.89	42.11	

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
Sep-Dic 2015	Depto. Educación Continua			1	1			100.00	
	Depto. Mantto. E Instalaciones		1		1		100.00		
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		2		2		100.00		
	Dir. Comercio Int.		1	1	2		50.00	50.00	
	Dir. Gastronomía		4		4		100.00		
	Dir. Inocuidad Alimentaria				1	1			100.00
	Dir. Mecánica		6		6		100.00		
	Dir. Mecatrónica		3		3		100.00		
	Dir. Procesos Alimentarios		2		2		100.00		
	Dir. TIC		3		3		100.00		
	Dir. Turismo		1		1		100.00		
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos				1	1			100.00
	Profs. Energías Renovables			1		1		100.00	
	Profs. Gastronomía			1		1		100.00	
	Profs. Mecatrónica			2	3	5		40.00	60.00
	Profs. TIC			5	4	9		55.56	44.44
	Profs. Turismo			2		2		100.00	
	Representante de la Dirección			2		2		100.00	
	Secretaría Académica			2		2		100.00	
	Subdir. Planeación y Evaluación			1		1		100.00	
			39	11	50		78.00	22.00	
Ene-Abr 2016	Controlador de Documentos		1		1		100.00		
	Depto. Personal		3		3		100.00		
	Dir. Administración y Finanzas		1		1		100.00		
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		1		1		100.00		
	Dir. Energías Renovables		1		1		100.00		
	Dir. Gastronomía		2		2		100.00		
	Dir. Ing. Mecatrónica		1		1		100.00		
	Dir. Lic. Gastronomía		1		1		100.00		
	Dir. Mecatrónica		1		1		100.00		
	Dir. Metal Mecánica		1		1		100.00		
	Dir. Procesos Alimentarios		2		2		100.00		
	Dir. TIC		2		2		100.00		
	Dir. Turismo		2		2		100.00		
	Profs. Admón. Y Eval. De Proyectos		3		3		100.00		
	Profs. Energías Renovables		1		1		100.00		
	Profs. Gastronomía		6		6		100.00		
	Profs. Inocuidad y Seguridad Alim.		2		2		100.00		
	Profs. Metal Mecánica				1	1			100.00
	Profs. Procesos Alimentarios			2		2		100.00	
	Profs. TIC			1		1		100.00	
Representante de la Dirección			1		1		100.00		
Secretaría Académica			4		4		100.00		
		0	39	1	40	0.00	97.50	2.50	

Cuatrimestre	Área	No atendida	En Proceso	Cerrada	Total	% no atendida	% En proceso	% Cerrada	
May-Ago 2016	Secretaría Académica		2		2		100.00		
	Coordinación de Idiomas			4	4			100.00	
	Dir. Vinculación y Extensión Universitaria		1		1		100.00		
	Controlador de Documentos		1		1		100.00		
	Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos		1		1		100.00		
	Profs. Procesos Alimentarios		1		1		100.00		
	Dir. Procesos Alimentarios		1		1		100.00		
	Dir. Metal Mecánica		1		1		100.00		
	Dir. Mecatrónica Ing.		1		1		100.00		
	Dir. Energías Renovables		1		1		100.00		
	Dir. Procesos Bioalimentarios		1		1		100.00		
	Dir. TIC		1		1		100.00		
	Profs. Lic. Gastronomía		1		1		100.00		
	Depto. Gestión Tecnológica		2		2		100.00		
	Depto. Personal		1		1		100.00		
	Depto. Educación Continua		5		5		100.00		
			0	21	4	25	0.00	84.00	16.00

Desde 2009 a la fecha, se han levantado 749 acciones correctivas de las cuales 556 se han concluido y 193 se encuentran en proceso, esto representa al 74.23% y 25.77% respectivamente.

Estado de las Acciones Correctivas



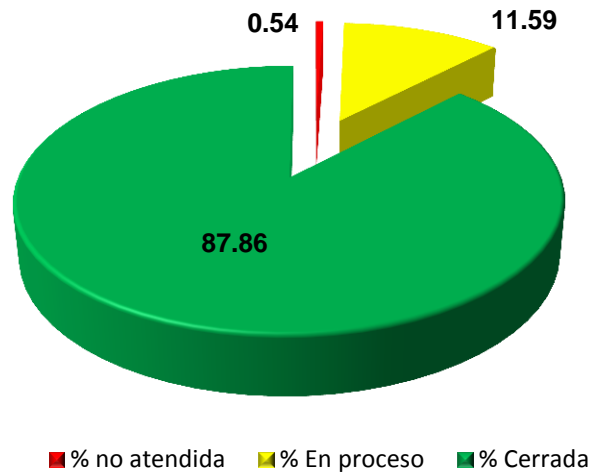
III.2 Acciones Preventivas

Las acciones preventivas pueden constituir una herramienta muy importante para reducir el número de no conformidades, para ello, 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			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	0	5	1	6		83.33	16.67
Sept-Dic 2015	1	36	0	37	2.70	97.30	
Ene-Abr 2016	0	4	0	4		100.00	
May-Ago 2016	2	13	0	15	13.33	86.67	
Totales	3	64	485	552	0.54	11.59	87.86

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, se han registrado 552 acciones preventivas, 485 concluidas, 64 aún en proceso y 3 no atendidas, estos números representan al 87.86, 11.59 y 0.54 % respectivamente.

Estado de las Acciones Preventivas



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
SG 02-13/10	Realizar las gestiones pertinentes para la actualización y autorización del Organigrama Institucional.	Organigrama autorizado	Publicación en la intranet		Concluido
SG 02-13/11	Realizar la revisión de los procedimientos administrativos del SGC.	Se ha solicitado por escrito a los responsables de los procedimientos, se lleve a cabo la actualización pertinente	memorándum SPE/025/2014		En Proceso
SG 03-15/08	Secretaría Académica, Dirección de Vinculación, Dirección d Administración y Finanzas y Representante de la Dirección ante el SGC, publicarán sus informes correspondientes y con la finalidad de hacer las reuniones más ejecutivas, únicamente se plantearán las propuestas de mejora.	Se publicaron en la intranet los informes correspondientes	Publicación en intranet		Concluido
SG 03-15/06	Indicadores de los objetivos de calidad: se programará una reunión para la revisión de los métodos de cálculo de los mismos.	Tres periodos seguidos con registro de datos	Publicación en intranet	Al concluir un ciclo completo de registros, se puede hacer un análisis más pertinente.	No atendido
SG 01-16/02	El SGC requiere de la participación de todos los integrantes de la Universidad de manera que se asegure el cumplimiento de los procedimientos establecidos.	Disminución de acciones correctivas en los últimos tres cuatrimestres	Publicación en intranet		En proceso
SG 01-16/03	Certificar al cuerpo de auditores y crear un cuerpo de auditores líderes en la norma ISO 9001:2008	Se construyó un proyecto como parte del PFCE (antes PIFI)	Proyectos del PROGES (PFCE).		En proceso
SG 01-16/04	Actualizar la agenda institucional cada dos semanas y publicarla en la intranet	No se nutrió la agenda excepto el área de vinculación y el PE de AyEP			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
AF 03-15/02	Indicador de puntualidad del personal administrativo y docente: se analizará si se establecen lineamientos para la efectividad y cumplimiento del mismo.				No atendido
AF 03-15/04	Se debe dar atención prioritaria a las observaciones de la Auditoría Externa que dejó el auditor en 2014, referente al indicador capacitación. Derivado de la ausencia de la titular del Depto. de Personal, se deberá asignar a una persona para que de seguimiento a la No Conformidad.				No atendido
AF 03-15/07	Gestión de recipientes para la colocación de residuos (aceite) generados en las prácticas en la cocina de los alumnos de gastronomía.				No atendido
SG 01-16/12	Se dará seguimiento al acuerdo anterior sobre 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.				No atendido
SG 01-16/13	El Director de Administración y Finanzas dará seguimiento al tema de las goteras que existen en los edificios.				No atendido

Área: Vinculación

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
VI 03-15/05	Se requiere elaborar una agenda cultural anual o cuatrimestral en función de cada una de las áreas de la UTVM, con el objetivo de que se programen con antelación las fechas y los participantes y con ello, poder evaluar el objetivo del evento.				No atendido
SG 01-16/10	Se dará seguimiento con el rector, sobre el tema de las actividades culturales				No atendido

SG 01-16/14	Se debe tener mayor comunicación con los alumnos que egresan de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquita, ofreciendo servicios de educación continua (como propuesta).			Se está estructurando propuesta para vincular a los egresados con las necesidades que demanden en materia de educación continua	En proceso
SG 01-16/15	La Dirección de Vinculación coordinará la propuesta para fortalecer la participación en la vinculación con las instituciones de educación de nivel media superior (IEMS), y se tiene como propuesta el ofrecer talleres prácticos de acuerdo al perfil del estudiante, conviniendo que las IEMS aporten el material a ocupar en los talleres que se proporcione. Para llevar a cabo esta actividad se requerirá la intervención de los Programas Educativos, coordinándose con los representantes de Vinculación de las IEMS.	Se ha invitado a las IEMS participen las diversas jornadas académicas para fortalecer los vínculos intramuros y extramuros	Visitas de los alumnos de IEMS en las actividades programadas por los programas educativos	Esta actividad deberá ser permanente	Atendido
SG 01-16/16	Se requiere contar con personal y equipo necesario acreditado, para poder brindar servicios tecnológicos a los clientes				No atendido
VI 02-16/01	El área de vinculación y extensión universitaria, con el apoyo de los programas educativos, fortalecerá el programa de emprendedores.	Se solicitó a los directores de PE para su revisión y validación	Propuesta de PEU enviada a los directores de PE para retroalimentar		En proceso
VI 02-16/02	Se fortalecerá la campaña de difusión incorporando talleres diseñados por los programas educativos.	Se solicitó a las Direcciones de los Programas Educativo la actualización de conferencias y talleres	Se vinculó a las IEMS para la impartición de conferencias y talleres	Esta actividad deberá ser permanente	Atendido
VI 02-16/03	Se utilizará radio cardonal para hacer la difusión a través de capsulas informativas o aportaciones determinadas por los programas educativos.	Se editaron 10 programas de radio con el apoyo de 5 Direcciones de los Programas Educativos y 11 áreas administrativas	Transmisión de los programas de radio en la emisora XECARH – Radio Cardonal, los días viernes en horario de 11:00 a 12:00 hrs	Se continúan realizando la edición de los Programas de radio	Atendido
VI 02-16/05	El área de vinculación buscará opciones más adecuadas para llevar a cabo el taller de Tae Kwon Do				No atendido
VI 02-16/07	Se establecerán estrategias para fortalecer la difusión a fin de incrementar la captación de aspirantes.	Se presentó ante la Secretaria Académica y el rector el programa para tal fin	Espectaculares, programas de radio, boletines en medios masivos de comunicación, etc.	Se presentará	Atendido
VI 02-16/08	Se coordinarán las actividades culturales y deportivas para optimizar recursos humanos.				No atendido

Área: Secretaría Académica

Referencia: Indicadores

Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
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

Área: Secretaría Académica					
Referencia: Indicadores					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
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
SA 03-15/01	Se generarán las acciones correctivas correspondiente a los indicadores instituciones y de proceso que no alcanzaron la meta establecida				No atendido
SA 03-15/03	Procedimiento de Estadías: Es necesaria la revisión de este procedimiento y de la factibilidad de cumplimiento del indicador respectivo				No atendido
SA 01-16/05	Se requiere la elaboración de un plan para elevar la matrícula de los PE de TIC y Turismo.				No atendido
SA 01-16/06	Se establece que para los alumnos que cursarán el curso propedéutico, serán aquellos que obtengan menos de 1000 puntos., curso que durará 3 semanas.				No atendido
SA 01-16/07	Se requiere establecer alguna estrategia para que los directores conozcan de manera efectiva a los estudiantes de nuevo ingreso.				No atendido
SA 01-16/08	Realización de una reunión con los directores de PE y de área, para la presentación del sistema de inscripciones en línea.				No atendido
SA 01-16/09	Modificar el Instrucción de Trabajo para la elaboración de la Memoria de Estadía IT-VI-03				No atendido
SG 01-16/11	Los recursos del PROFOCIE no podrán ser utilizados por los Programas Educativos que no estén acreditados.				No atendido
SA 02-16/06	Se revisará el indicador % de estudiantes acreditados para revertir la tendencia a la baja que se observa en las últimas mediciones.				No atendido

Área: Planeación y Evaluación					
Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos					
Acuerdo No.	Descripción del acuerdo	Resultados	Evidencias	Observaciones	Estatus
PL 02-16/04	Para concluir la gestión de la preinscripción e inscripción en línea, el Departamento de Servicios Escolares le hará llegar al rector un documento de las ventajas y desventajas de la opción con cuadro comparativo con las otras universidades que ya lo operan.				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	2014-2016
Proceso	40	20	17	16
Procedimientos	41	18	16	15
Instrucciones de Trabajo	23	18	23	20
Formatos	95	79	86	86
Documentos	18	16	91	64

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

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 segundo 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	87.86	
Desempeño del auditor	(Auditores evaluados satisfactoriamente/ Total de auditores evaluados) x100	Informe de auditoría interna	100.00	se comienza la aplicación en enero-abril de 2016
Satisfacción en servicios complementarios	Promedio de áreas evaluadas	SIIN/sistema de gestión de calidad/gráfica de resultados de auditorías de servicios complementarios	8.92	
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	1	cambio de interfaz desviaciones de proceso

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

Indicador	Método de Cálculo	Fuente de información	Resultado	Observaciones
Proyectos desarrollados	$(\text{No. de proyectos desarrollados} / \text{No. de proyectos programados}) \times 100$	Informe de actividades	100%	
Atención a convocatorias y solicitudes externas	No. de convocatorias y solicitudes atendidas	Informe de actividades	3	
Porcentaje de Servicios Tecnológicos	$(\text{No. servicios tecnológicos atendidos} / \text{No. de servicios tecnológicos solicitados}) \times 100$	Informe de actividades	93.48%	
Servicio Comunitario	No. de servicios comunitarios realizados	Informe de actividades	20	
Estadías Profesionales	$(\text{No. de estadías desarrolladas} / \text{No. de estadías programadas}) \times 100$	SIIN/Sistema de Gestión de Calidad/control y seguimiento de estadías	96.80%	
Proyectos Incubados	$(\text{No. de proyectos incubados} / \text{No. de proyectos programados}) \times 100$	Informe de actividades	100%	

Contribuir al desarrollo sustentable

Indicador	Método de Cálculo	Fuente de información	Resultado	Observaciones
Número de proyectos con énfasis en la sustentabilidad	$(\text{No. de proyectos con énfasis en la sustentabilidad} / \text{No. de proyectos desarrollados}) \times 100$	Informe de actividades	100%	
Manejo responsable de residuos	Cantidad de residuos clasificados para su procesamiento (Kgs.)	Informe de actividades	61	
Ahorro de recurso hídrico	Gasto de recurso hídrico per cápita	Informe de actividades	31.65	
Ahorro de energía eléctrica	Gasto de energía eléctrica per cápita	Recibos de consumo	84.31	
Racionalización y eficiencia del gasto	$(\text{Gasto en teléfono, papel y gasolina del cuatrimestre} / \text{Gasto de teléfono, papel y gasolina del cuatrimestre anterior}) \times 100$	Papel de acuerdo con los vales de almacén; teléfono y gasolina con base en los recibos de consumo	107%	
Vinculación con el sector social y productivo con énfasis en la sustentabilidad	$(\text{No. de convenios activos con énfasis en la sustentabilidad} / \text{No. de convenios firmados}) \times 100$	Informe de actividades	40.85	
Servicios Tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad	$(\text{No. de Serv. Tec. con énfasis en sustentabilidad} / \text{No. de Serv. Tec.}) \times 100$	Informe de actividades	0%	
Servicios de Educación Continua con énfasis en la sustentabilidad	$(\text{No. de Serv. de Educación Continua con énfasis en sustentabilidad} / \text{No. de Serv. de Educación Continua}) \times 100$	Informe de actividades	42.86	

VI.3 Indicadores de calidad y de proceso

En las tablas que a continuación se presenta, se observan los indicadores de calidad responsabilidad de la Subdirección de Planeación, para conocer el resto, habrá de consultar los informes de las demás áreas administrativas.

Planeación y Evaluación

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
				Periodo	Estándar	Sep-dic 13	Sep-dic 14
Servicios Escolares	Atención a la demanda de ingreso (septiembre)	Cuatrimestral	70%	83.01%	83.19%	81.00%	85.00%
		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	Jul-Sep 2013	Jul-Sep 2014	Jul-Sep 2015	Jul-Sep 2016
Programación y Presupuesto	Porcentaje de presupuesto erogado	Trimestral	90.00%	70.56%	68.82%	70.40%	%
		Periodo	Estándar	M – A 15	S – D 15	E – A 15	M – A 16
Controlador de Documentos	Servicios Complementarios	Cuatrimestral	8.85	8.81	8.95	8.9	8.92
Subdir. de Planeación y Evaluación	Matrícula Global	Cuatrimestral		2,430	2,631	2,686	2,715
	Matrícula por PE TSU		TIC	200	170	187	170
			AyEP	274	261	328	274
			Mecánica	144	135	187	125
			Proc. Al.	124	120	134	101
			Turismo	130	118	157	123
			Mecatrónica	191	179	205	183
			E. Renovables	71	60	88	65
			Gastronomía	172	149	216	153
			Matrícula por PE IT	Inocuidad	29	23	22
Com. Int.		15		14	14		

Planeación y Evaluación

Área responsable	Indicador	Actualización	Estándar Institucional	Comparativo de resultados			
			Estándar	M – A 15	S – D 15	E – A 15	M – A 15
Subdir. de Planeación y Evaluación	Matrícula por PE	Cuatrimestral	Ing. TIC	68	161	155	80
			DEPS	98	188	183	80
			Metal Mec.	34	82	79	35
			Proc. Bio,	38	82	75	39
			DTS	67	126	130	57
			Ing. Meca.	57	147	145	76
			Ing. E. Renov.	20	50	51	34
			Lic. Gastro.	41	89	90	51

VI. Cambios que podrían afectar al SGC

Como en periodos anteriores, de presentarse estas dos situaciones, se podría afectar el funcionamiento del sistema y los resultados obtenidos.

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.
Versión de la norma 9001:2015	Capacitar a los dueños de proceso, controlador de documentos y auditores internos.

VII. Recomendaciones para la mejora.

Las siguientes recomendaciones para la mejora continua de la Universidad, fueron planteadas en la reunión anterior, algunas de las cuales generaron un compromiso de actuación.

Vinculación

- Fortalecer el programa de emprendedores en todos los programas educativos, además de la existencia de un área dedicada a ello.
- Proporcionar formación para egresados en línea o de manera sabatina, articuladamente con los programas educativos.
- Fortalecer la difusión con talleres diseñados por los programas educativos.
- Utilizar la difusión a través de radio cardonal con capsulas o aportaciones determinadas por los programas educativos.

Servicios complementarios

- Concluir la gestión de la preinscripción e inscripción en línea. Hacerle llegar al rector un documento de las ventajas y desventajas de la opción con cuadro comparativo con las otras universidades que ya lo contienen.
- Necesidades de bibliografía y medicamento.
- Adecuar espacios de deportes como tae kwon do.

Secretaría Académica

- Revisar el indicador % de estudiantes acreditados ya que se observa una tendencia a la baja. Martes 14 de junio a las 10:00 hrs.
- Establecer en conjunto programas educativos y el área de vinculación estrategias para fortalecer la difusión a fin de incrementar la captación de aspirantes.
- Coordinar las actividades del área de actividades culturales y deportivas para optimizar recursos humanos.

Sistema de Gestión de Calidad

- 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 todos los indicadores.
- Certificar al cuerpo de auditores y crear un cuerpo de auditores líderes en la norma ISO 9001:2015.

Adicionalmente, se reitera que:

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

Certificar al cuerpo de auditores y crear un cuerpo de auditores líderes en la norma ISO 9001:2015, permitirá una recertificación en esta versión de manera muy ágil y oportuna.

Además, se plantea la necesidad de revisar la pertinencia de los indicadores de puntualidad y porcentaje de estudiantes acreditados, ya que son los que más cantidad de incidencias negativas presentan.