

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

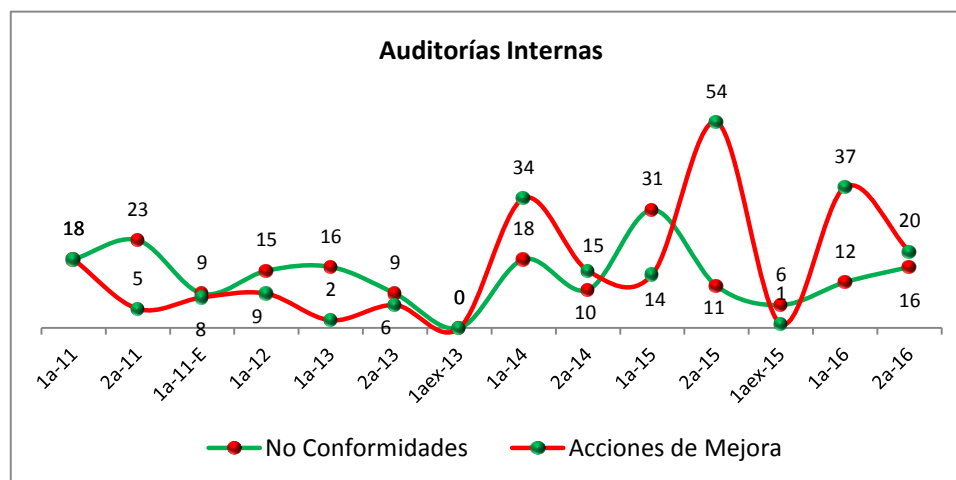
Asimismo, de acuerdo con la política 4 del procedimiento referido anteriormente, los resultados obtenidos se comparan con tres cuatrimestres anteriores, mismos que servirán de referencia para plantear acciones de mejora continua, que permitan fortalecer los servicios proporcionados a los estudiantes.

I. RESULTADO DE AUDITORÍAS PREVIAS

I.1 Auditorías internas

De acuerdo con lo establecido en el procedimiento P-SC-04, cada año se llevan a cabo dos auditorías internas, 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.

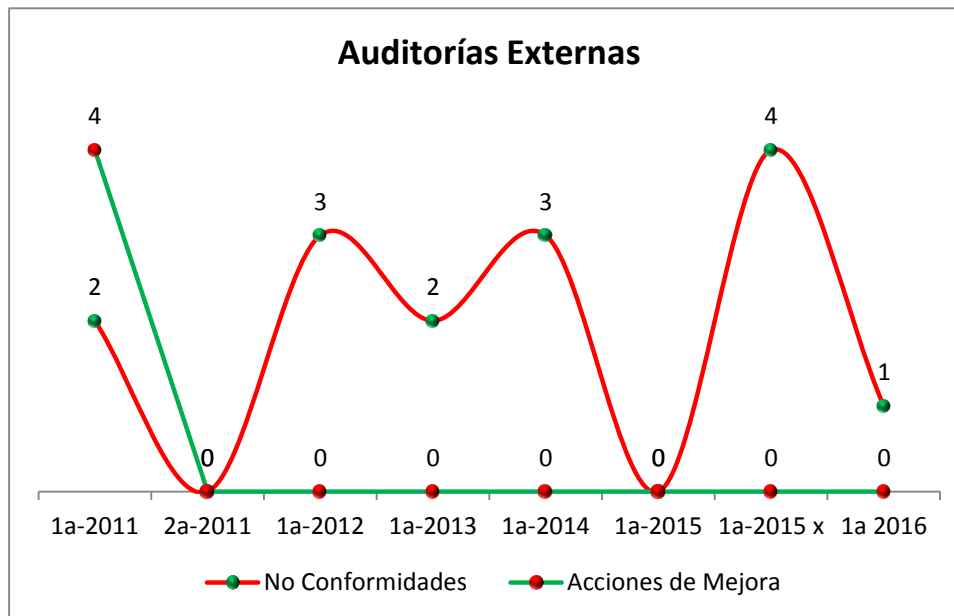
| Tipo de Auditoría | Fecha | No conformidades | Oportunidades de mejora |
|--|---------------------------------------|------------------|-------------------------|
| 1ª Auditoría Interna 2011 | 18 al 20 de mayo de 2011 | 18 | 18 |
| 2ª Auditoría Interna 2011 | 28 al 30 de Septiembre de 2011 | 23 | 5 |
| 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 realizó la auditoría externa 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.

| 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 | |
| 1ª Auditoría Externa de seguimiento | 24 al 26 de octubre 2016 | 1 | |



II. Retroalimentación del cliente

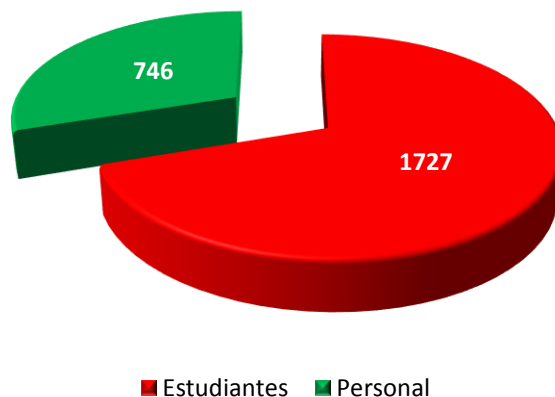
II.1 Quejas y sugerencias

La percepción del cliente acerca de los servicios que recibe, nos permite retroalimentar el sistema para emprender acciones de mejora, reorientar las políticas y programas institucionales, o eliminar aquellas que obstaculizan un servicio de calidad. La manera de conocer esta percepción es a través del buzón de quejas y sugerencias al que pueden ingresar tanto los estudiantes como el personal y manifestarse.

Las quejas y/o sugerencias que se han registrado durante la existencia del buzón electrónico, en total suman 2,473 incidencias; de éstas, a la fecha de corte se han concluido el 99.88%.

Por otra parte, 746 tienen su origen en el personal y 1,727 provienen de los clientes (estudiantes), esto corresponde al 30.2 y 69.8% respectivamente.

Origen histórico de las quejas y sugerencias



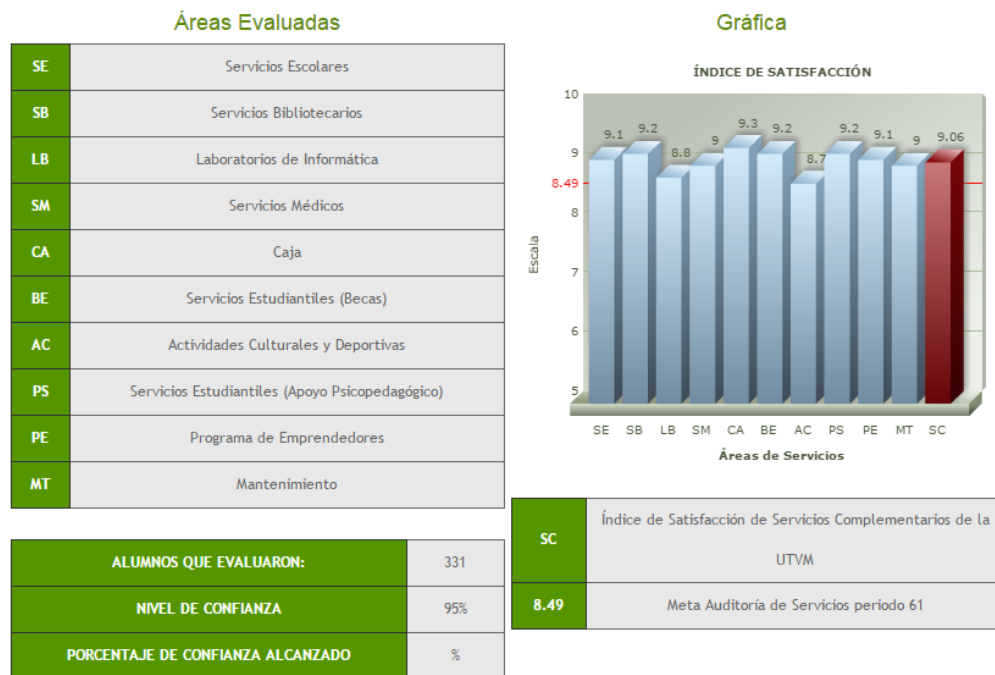
II.2 Evaluación de Servicios Complementarios

Para dar cumplimiento a la cláusula 7.2 de la norma “Procesos relacionados con el cliente”, se llevan a cabo tres evaluaciones de los servicios complementarios cada ciclo escolar, integrados por los servicios escolares, bibliotecarios, médicos, estudiantiles, 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 interface 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, y la difusión de los servicios entre la población estudiantil.

Durante el cuatrimestre de informe, se realizó la evaluación con la participación de 331 estudiantes de los tres niveles y se obtuvo en índice de satisfacción de los servicios complementarios de 9.06 por arriba de la meta establecida para el ciclo escolar que es de 8.49, ambos arriba de lo establecido en el ciclo escolar anterior.

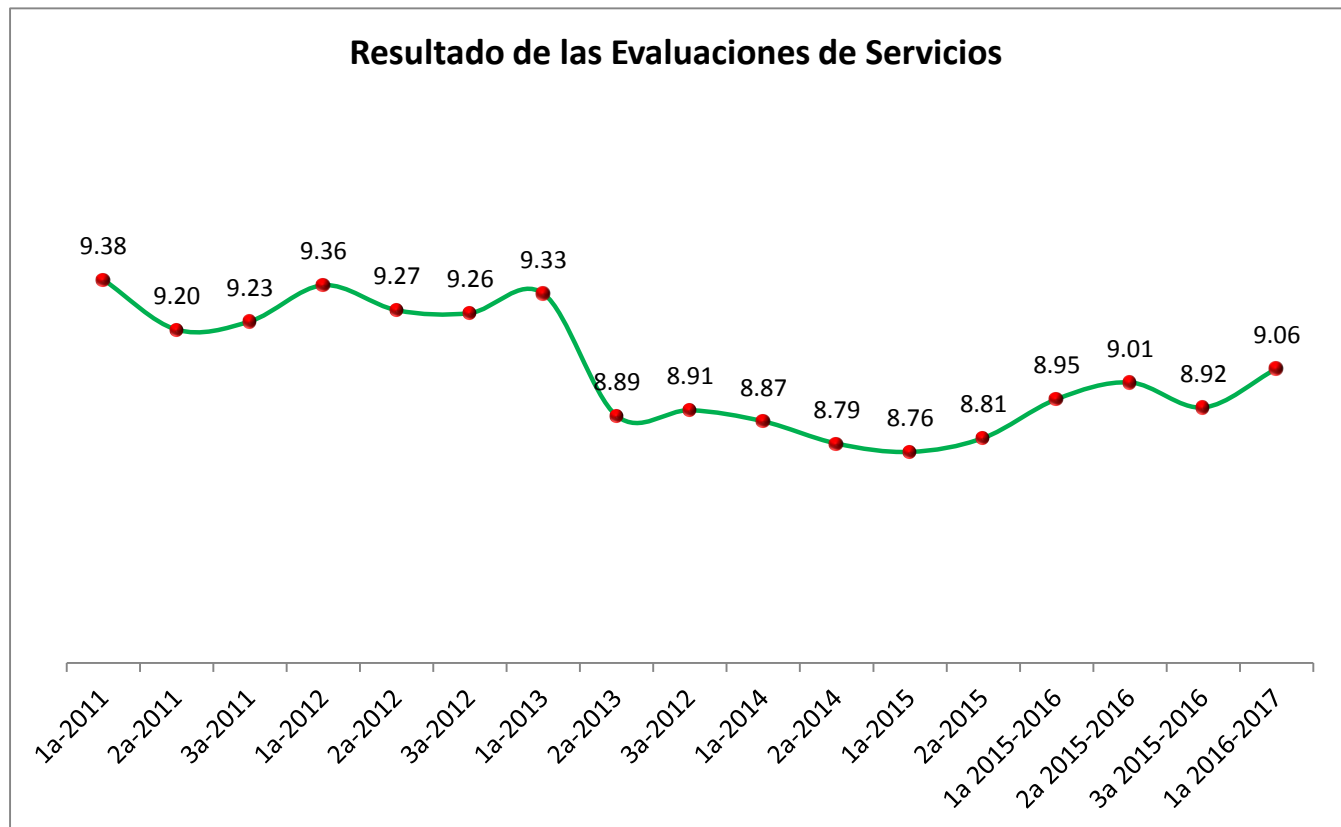


Como en otros cuatrimestres, se ha identificado poca sensibilidad en los estudiantes para evaluar a los servicios complementarios de manera objetiva, para revertir esta situación, se establecieron compromisos de trabajo en los tres rubros mencionado antes.

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 |
| 1ª Evaluación de Servicios Complementarios 2016-2017 | 7 al 11 de noviembre de 2016 | 331 | 9.06 |



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 | | | 4 | 4 | | | 100.00 |
| | 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 | | 1 | 28 | 29 | | 3.45 | 96.55 |
| 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 | 20 | 25 | | 20.00 | 80.00 |
| 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 | | | 4 | 4 | | | 100.00 |
| | 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 | | 12 | 28 | 40 | | 30.00 |
| 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 | | 4 | 29 | 33 | | 12.12 | 87.88 |

| 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 | | | 4 | 4 | | | 100.00 |
| | Profs. Turismo | | | 1 | 1 | | | 100.00 |
| | Representante de la Dirección | | | 3 | 3 | | | 100.00 |
| | | | 12 | 25 | 37 | | 32.43 | 67.57 |
| 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 | | | 3 | 3 | | | 100.00 |
| | | | 6 | 9 | 15 | 0.00 | 40.00 | 60.00 |

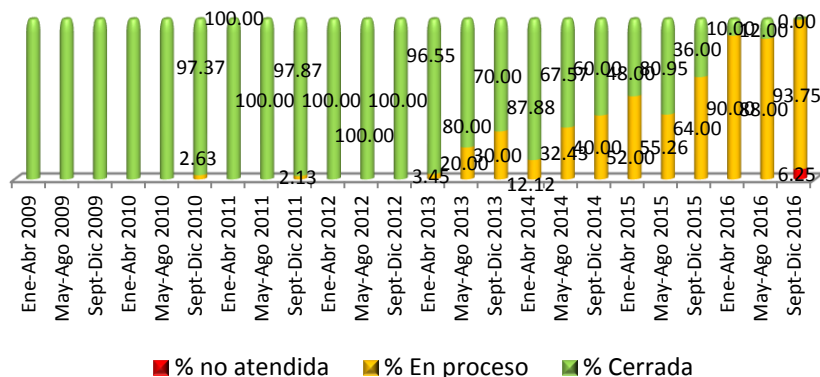
| Cuatrimestre | Área | No atendida | En Proceso | Cerrada | Total | % no atendida | % En proceso | % Cerrada | |
|-------------------------------|--------------------------------------|-------------|------------|-----------|-----------|---------------|--------------|--------------|--------|
| Ene-Abr 2015 | Coordinación de Idiomas | | | 1 | 1 | | | 100.00 | |
| | Depto. De Mantto. E Instalaciones | | 3 | | 3 | | 100.00 | | |
| | Depto. De Servicios Escolares | | | 2 | 2 | | | 100.00 | |
| | 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 | 13 | 12 | 25 | 0.00 | 52.00 | 48.00 | |
| 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 | | | 4 | 2 | 6 | | 66.67 | 33.33 |
| | 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 | 21 | 17 | 38 | 0.00 | 55.26 | 44.74 | |

| 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 | | 3 | 3 | | 6 | | 50.00 | 50.00 |
| | 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 | | | 3 | 6 | 9 | | 33.33 | 66.67 |
| | 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 | |
| | | 0 | 32 | 18 | 50 | 0.00 | 64.00 | 36.00 | |
| 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 | | 5 | 1 | | 6 | | 83.33 | 16.67 |
| | 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 | 36 | 4 | 40 | 0.00 | 90.00 | 10.00 | |

| Cuatrimestre | Área | No atendida | En Proceso | Cerrada | Total | % no atendida | % En proceso | % Cerrada |
|----------------|--|-------------|------------|----------|-----------|---------------|--------------|--------------|
| May-Ago 2016 | Controlador de Documentos | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Coordinación de Idiomas | | 1 | 3 | 4 | | 25.00 | 75.00 |
| | Depto. Educación Continua | | 5 | | 5 | | 100.00 | |
| | Depto. Gestión Tecnológica | | 2 | | 2 | | 100.00 | |
| | Depto. Personal | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Energías Renovables | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Mecatrónica Ing. | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Metal Mecánica | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Procesos Alimentarios | | 2 | | 2 | | 100.00 | |
| | Dir. TIC | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Vinculación y Extensión Universitaria | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Profs. Lic. Gastronomía | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Profs. Procesos Alimentarios | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Secretaría Académica | | 2 | | 2 | | 100.00 | |
| | | 0 | 22 | 3 | 25 | 0.00 | 88.00 | 12.00 |
| Sept.-Dic 2016 | Profs. Mecatrónica Ing. | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Energías Renovables | | 2 | | 2 | | 100.00 | |
| | Profs. Energías Renovables | | 2 | | 2 | | 100.00 | |
| | Dir. Admón. Y Eval. De Proyectos | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Coordinación de Idiomas | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Mecatrónica Ing. | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Depto. Prácticas y Estadías | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Depto. Personal | | 2 | | 2 | | 100.00 | |
| | Profs. Gastronomía | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Profs. Mecatrónica | 1 | 1 | | 2 | | 50.00 | 50.00 |
| | Representante de la Dirección | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | Dir. Inocuidad Alimentaria | | 1 | | 1 | | 100.00 | |
| | | 1 | 15 | 0 | 16 | 6.25 | 93.75 | 0.00 |

Desde 2009 a la fecha, se han levantado 765 acciones correctivas de las cuales 583 se han concluido y 181 se encuentran en proceso, esto representa al 76.21% y 23.66% 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 |
| Sep-Dic 2015 | 0 | 37 | 0 | 37 | | 100.00 | |
| Ene-Abr 2016 | 0 | 4 | 0 | 4 | | 100.00 | |
| May-Ago 2016 | 0 | 15 | 0 | 15 | | 100.00 | |
| Sep-Dic 2016 | 4 | 6 | 0 | 10 | 40.00 | 60.00 | |
| Totales | 4 | 73 | 485 | 562 | 0.71 | 12.99 | 86.30 |

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 562 acciones preventivas, 485 concluidas, 73 aún en proceso y 4 no atendidas, estos números representan al 86.30, 12.99 y 0.71 % 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 |
| 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 03-15/06 | 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; se realizó reunión de trabajo con el PE de TIC para implementar una agenda institucional. | | | 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. | | | El presupuesto que se otorga es mínimo razón por la cual solo se llevaron a cabo durante 2016 solo los cursos de mayor prioridad | |
| 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. | | El presupuesto que se otorga es mínimo razón por la cual solo se llevaron a cabo durante 2016 solo los cursos de mayor prioridad | |
| 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. | | | Los cursos que se solicitan no van acorde con el Inventario de Habilidades | |

| 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 | | Concluido |
| 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. | Se han enviado Escritos a cada área con la finalidad de que el Director de área y/o Programa Educativo realice las acciones correspondientes | | Se han enviado a las Diferentes áreas memorandums para dar seguimiento a las personas que no cumplen con el porcentaje de puntualidad | |
| 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. | | | Se atendió la observación | |
| 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. | Se instalaron los recipientes para la colocación de residuos (aceite) en la cocina de gastronomía. | Recipientes colocados y limpieza de manera continua | | |
| 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. | | | Se han entregado de manera mensual los reportes de asistencia | |
| SG 01-16/13 | El Director de Administración y Finanzas dará seguimiento al tema de las goteras que existen en los edificios. | Se realizó la impermeabilización en el edificio donde existían goteras | Expediente 0223/05-2016 | | |

| Área: Vinculación | | | | | |
|---|---|--|--|---|-------------|
| Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos | | | | | |
| 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. | Análisis de satisfacción | | | Concluido |
| 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. | | | | En proceso |
| SG 01-16/10 | Se dará seguimiento con el rector, sobre el tema de las actividades culturales | | | | En proceso |
| SG 01-16/14 | Se debe tener mayor comunicación con los alumnos que egresan de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, 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 | Concluido |
| 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 | Concluido |

| Área: Vinculación | | | | | |
|---|--|---|--|--|------------|
| Referencia: Seguimiento de acuerdos y compromisos | | | | | |
| Acuerdo No. | Descripción del acuerdo | Resultados | Evidencias | Observaciones | Estatus |
| 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 | Concluido |
| VI 02-16/05 | El área de vinculación buscará opciones más adecuadas para llevar a cabo el taller de Tae Kwon Do | Mayor participación de estudiantes y personal | Se anexan listas de asistencia de los estudiantes que participan en el taller de Tae Kwon Do. Y de los estudiantes y personal que participan en la activación física del Programa ¡Ya bájale!. | | Concluido |
| 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 | En proceso |
| VI 02-16/08 | Se coordinarán las actividades culturales y deportivas para optimizar recursos humanos. | Con la agenda deportiva se agendarán anticipadamente todas y cada una de las actividades culturales y deportivas. | | | En proceso |
| 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. | Se realizó una reunión con el Director del PE de TIC y la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones para iniciar los trabajos respectivos | | | En proceso |

| 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 |
| 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 |

| Área: Secretaría Académica | | | | | |
|----------------------------|--|------------|------------|---------------|-------------|
| Referencia: Indicadores | | | | | |
| Acuerdo No. | Descripción del acuerdo | Resultados | Evidencias | Observaciones | Estatus |
| 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 aquéllos 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. | Se ha realizado el análisis y cuadro comparativo | | | En proceso |

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 |
|---|---|---|-----------|---------------|
| | | | S-D 2016 | |
| 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 | 90.12 | |
| Desempeño del auditor | (Auditores evaluados satisfactoriamente/ Total de auditores evaluados) x100 | Informe de auditoría interna | 87.5 | |
| Satisfacción en servicios complementarios | Promedio de áreas evaluadas | SIIN/sistema de gestión de calidad/gráfica de resultados de auditorías de servicios complementarios | 9.06 | |
| 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 | 99.92 | |
| Mejora del SGC | Número de acciones de mejora realizadas | Informe de revisión de la dirección | 1 | |

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

| Indicador | Método de Cálculo | Fuente de información | Resultado | Observaciones |
|---|---|---|-----------|---------------|
| | | | S-D 2016 | |
| Proyectos desarrollados | (No. de proyectos desarrollados / No. de proyectos programados) X 100 | Informe de actividades | - | |
| 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 | - | |
| Servicio Comunitario | No. de servicios comunitarios realizados | Informe de actividades | - | |
| Estadías Profesionales | (No. de estadías desarrolladas / No. de estadías programadas) x 100 | SIIN//SGC/control y seguimiento de estadías | - | |
| Proyectos Incubados | (No. de proyectos incubados / No. de proyectos programados) X 100 | Informe de actividades | 40 | |

Contribuir al desarrollo sustentable

| Indicador | Método de Cálculo | Fuente de información | Resultado | Observaciones |
|---|--|---|-----------|---------------|
| | | | S-D 2016 | |
| 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 | - | |
| 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 | 16.49 | |
| Ahorro de energía eléctrica | Gasto de energía eléctrica per cápita | Recibos de consumo | 83.43 | |
| 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 | - | |
| 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 | 86 | |
| Servicios Tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad | (No. de Serv. Tec. con énfasis en sustentabilidad / No. de Serv. Tec.) X 100 | Informe de actividades | - | |
| 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 | 33 | |

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 | Sep-dic 15 |
| Servicios Escolares | Atención a la demanda de ingreso (sept.) | TSU | Cuatrimestral | 70% | 83.01% | 83.19% | 81.00% | 85.00% | |
| | | Licenciatura e Ingeniería | | | N/A | N/A | N/A | 92.2% | |
| | | Ingreso Ingeniería Técnica | | | N/A | N/A | N/A | 100% | |
| | | | Periodo | Estándar | May-Ago 12 | May-Ago 13 | May-Ago 14 | May-Ago 15 | |
| | Titulados | TSU | Dos cuatrimestres después de que exista generación con egreso | 80% | 95.00 | 75.67 | 83.33 | 99.02 | |
| | | Licenciatura e Ingeniería | | | N/A | N/A | N/A | 55.45 | |
| | | 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% | 72.02% | |
| | | Periodo | Estándar | S – D 15 | E – A 15 | M – A 16 | S – D 16 | | |
| Controlador de Documentos | Servicios Complementarios | | Cuatrimestral | 8.85 | 8.95 | 8.9 | 8.92 | 9.06 | |
| Subdir. de Planeación y Evaluación | Matrícula Global | | Cuatrimestral | Estándar | E – A 16 | M – A 16 | S – D 16 | S – D 17 | |
| | | | | | 2,631 | 2,686 | 2,715 | | |
| | | | | TIC | | 181 | 169 | 197 | 171 |
| | | | | AyEP | | 293 | 273 | 306 | 267 |
| | | | | Mecánica | | 144 | 122 | 172 | 129 |
| | | | | Proc. AI. | | 110 | 100 | 128 | 95 |
| | | | | Turismo | | 135 | 117 | 153 | 120 |
| | | | | Mecatrónica | | 183 | 183 | 239 | 206 |
| | | | | E. Renovables | | 71 | 65 | 84 | 62 |
| | | | | Gastronomía | | 191 | 229 | 228 | 209 |
| | | | | Inocuidad | | 22 | 23 | 13 | 12 |
| | | | | Matrícula por PE IT | | 14 | 15 | - | - |

Planeación y Evaluación

| Área responsable | Indicador | Actualización | Estándar Institucional | Comparativo de resultados | | | |
|------------------------------------|------------------|---------------|------------------------|---------------------------|----------|----------|----------|
| | | | Estándar | E – A 16 | M – A 16 | S – D 16 | E – A 17 |
| Subdir. de Planeación y Evaluación | Matrícula por PE | Cuatrimestral | Ing. TIC | 155 | 80 | 151 | 148 |
| | | | DEPS | 182 | 79 | 205 | 203 |
| | | | Metal Mec. | 79 | 35 | 67 | 72 |
| | | | Proc. Bio, | 75 | 39 | 87 | 86 |
| | | | DTS | 130 | 57 | 103 | 98 |
| | | | Ing. Meca. | 145 | 76 | 136 | 147 |
| | | | Ing. E. Renov. | 51 | 34 | 57 | 59 |
| | | | Lic. Gastro. | 90 | 51 | 115 | 112 |

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.

Servicios complementarios

- Cambio del sistema de evaluación

Sistema de Gestión de Calidad

- Cambio de la plataforma del SGC