



Universidad Tecnológica
del Valle del Mezquital



PREMIO
HIDALGO
A LA
CALIDAD

Edición 2007

Reporte institucional de participación en el Premio Hidalgo a la Calidad 2007

Cuestionario y resumen ejecutivo



Contenido

	<i>Página</i>
1. CLIENTES	
1.1 Conocimientos de Mercado y Clientes	3
1.2 Relación Integral con el Cliente	6
1.3 Medición del Valor Creado	8
2. LIDERAZGO	
2.1 Liderazgo mediante el ejemplo	11
2.2 Cultura Organizacional	15
3. PLANEACIÓN	
3.1 Planeación Estratégica	16
3.2 Planeación Operativa	19
4. INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO	
4.1 Información y análisis	22
4.2 Conocimiento Organizacional	25
5. PERSONAL	
5.1 Sistemas de Trabajo	26
5.2 Desarrollo de competencias	30
5.3 Calidad de Vida	33
6. PROCESOS	
6.1 Diseño y desarrollo de productos, servicios y procesos	34
6.2 Procesos Clave	38
6.3 Procesos de Apoyo	40
6.4 Proveedores	43
7. IMPACTO SOCIAL	
7.1 Protección de los Ecosistemas	47
7.2 Desarrollo de la comunidad	49
8. VALOR CREADO: RESULTADOS	
8.1 Resultados de valor creado para clientes y mercado	51
8.2 Resultados de valor creado para el personal	54
8.3 Resultados de Valor creado para los procesos	55
8.4 Resultados de Valor creado para la sociedad	58
8.5 Resultados de Valor creado para los accionistas	60
ANEXO. Resumen Ejecutivo	

1.1 Conocimientos de Mercado y Clientes

Este criterio implica profundizar en el conocimiento de los clientes y mercados y como estos perciben el valor proporcionado por la organización. Asimismo, incluye la manera de fortalecer la relación con sus clientes y usuarios finales y la evaluación de su satisfacción y lealtad. La organización deberá describir:

1. ¿Quiénes son sus clientes?

a. Internos.

Los clientes internos son las áreas operativas que integran la estructura organizacional de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.

b. Externos

Los clientes externos son nuestros estudiantes, quienes nos han elegido como su opción de educación superior y constituyen la razón de ser de la institución.

c. Cliente final.

Nuestros clientes finales o usuarios finales son los propios egresados en caso de constituirse como empresarios o bien las organizaciones a donde laboran nuestros egresados, en general son aquellas personas u organizaciones que reciben un los beneficios de los servicios que la institución brinda.

d. Cliente potencial.

Los clientes potenciales son todos aquellos egresados de la educación media superior de la zona de influencia de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital y público en general que estén requiriendo algún servicio con nuestros competidores.

2. ¿Cuál es la capacidad productiva de la empresa y si es suficiente para atender la demanda de su mercado?

La capacidad instalada de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital permite ofrecer servicios educativos a 1200 estudiantes, la cual es suficiente para atender la demanda actual.

3. ¿De qué forma la organización conoce los beneficios y resultados que los clientes y usuarios desean obtener?

La operación de las Comisiones de Pertinencia, así como el desarrollo de la metodología del Análisis Situacional del Trabajo, permiten a la institución anticipar las necesidades futuras de los sectores productivos de bienes y servicios, de igual manera los Estudios de Satisfacción de Empleadores y Egresados que realiza anualmente la institución, constituyen un mecanismo confiable para detectar las cambiantes necesidades del sector productivo y determinar los resultados que los clientes y usuarios desean obtener de nuestros servicios.

4. Identifica que características le dan valor a su producto y que la competencia no tiene, y que características tiene la competencia que su producto no tenga. ¿Que acciones ha realizado al respecto?

Las principales características que dan valor al servicio educativo que la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital proporciona, las constituyen su modelo educativo basado en tres ejes rectores:

- *Eje teórico / práctico: Formación académica con 30% de teoría y 70% práctica.*
- *Eje general / especializado: Los programas de estudio contienen un 80% de asignaturas comunes, y el 20% restante se adapta a las necesidades del sector productivo de la región.*
- *Eje escuela / planta productiva: Se refiere al aprendizaje directo en la planta productiva a través de visitas industriales, conferencias y estadías.*

La principal característica de la competencia que no ofrece nuestro servicio educativo, son los programas de licenciatura, ya que el nivel de formación que ofrece la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital es el de Técnico Superior Universitario, en ese sentido la institución cuenta con un conjunto de convenios específicos para facilitar a nuestros egresados la obtención de un segundo título profesional en diversas instituciones de educación mediante la equivalencia de estudios.

5. ¿Cómo influye en beneficio o perjuicio el valor percibido por el Cliente?

La percepción del valor otorgado por la institución influye positivamente en la decisión del cliente de estudiar su educación profesional en una institución con Programas Educativos acreditados por organismos externos y con amplio reconocimiento de sus egresados y de los empleadores que los contratan. De igual manera, la infraestructura y equipamiento con que cuenta la institución para fortalecer la enseñanza práctica, así como las métricas de empleabilidad de nuestros egresados constituyen parte del valor que se otorga al cliente, el cual puede valorar durante y al final de su proceso formativo, obteniendo como resultado altas tasas de satisfacción de los egresados.

6. ¿Conoce las necesidades y expectativas de los clientes. Que acciones realiza la organización para anticiparse en este sentido?

La institución sustenta el conocimiento de las necesidades y expectativas de sus clientes en los estudios de análisis situacional del trabajo que desarrollan cada uno de sus Programas Educativos con el propósito de anticiparse a los requerimientos del sector productivo de la zona de influencia y a las expectativas de los egresados de la educación media superior.

Anualmente se realiza la revisión y actualización de los catálogos de cursos y servicios tecnológicos que ofrecen los Programas Educativos, de igual manera cada tres años se lleva a cabo la actualización de los planes y programas de estudio con la finalidad de que respondan a las necesidades del sector productivo de bienes y servicios.

Así mismo y con la finalidad de seguir contribuyendo a las prioridades y principales retos que se han marcado los gobiernos federal y estatal en cuanto a la generación de empleos mejor remunerados, que lleven a los profesionistas egresados de las distintas instituciones, alumnos, empresarios y a toda aquella persona que por su naturaleza emprendedora proponga algún proyecto innovador, la institución, puso en operación la Unidad Incubadora de Empresas de Base Tecnológica, con el objetivo de contribuir a satisfacer las demandas de la sociedad e impactar en el desarrollo regional y estatal.

7. ¿Cuenta con indicadores de medición para el conocimiento de mercados y clientes?

La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital cuenta con un conjunto de indicadores para conocer las tendencias de su mercado y sus clientes, dichos indicadores forman parte del Modelo de Evaluación de la Calidad del Sistema de Universidades Tecnológicas.

8. ¿Cuántos, cuales y que se mide en cada uno de ellos?

Los principales indicadores que conforman el conocimiento del mercado y los clientes, son la matrícula de egreso de la educación media superior de la zona de influencia, el porcentaje de absorción del mismo y la satisfacción de egresados.

La matrícula de egreso de la educación media superior reporta al total de estudiantes que han concluido en el periodo escolar inmediato anterior, el bachillerato en alguna institución ubicada en la zona de influencia, con este indicador se determina el universo total al que va dirigida la oferta de la institución. En tanto que el porcentaje de absorción mide la proporción de estudiantes que ingresó a la institución respecto al total que egreso de la educación media superior en zona de influencia.

El porcentaje de satisfacción de egresados evalúa el grado de satisfacción y cumplimiento de expectativas con respecto a los servicios ofrecidos por la institución.

9. ¿Cuál es su comportamiento?

Las tendencias de la matrícula de egreso de la educación media superior de la zona de influencia indican un ligero decremento en los últimos años (en 2005 egresaron 4189 estudiantes, en 2005 egresaron 3790 y en 2006 egresaron 3989 estudiantes) en tanto que el porcentaje de absorción se ha mantenido estable (alrededor del 10%) y el porcentaje de satisfacción de egresados es mayor al 85%

10. ¿Para sus clientes que es mas importante, la calidad, el servicio, el tiempo de entrega, los precios, etc., como realiza este análisis y como estos requisitos forman parte de los estándares de producción?

Para nuestros clientes lo más importante es el cumplimiento y superación de los requisitos que conforman el servicio educativo. En orden de importancia, nuestros clientes esperan obtener una formación académica que les permita en términos legales obtener una titulación profesional reconocida por las máximas instancias educativas nacionales y que la formación lograda, les permita insertarse en corto tiempo en el sector productivo. En segundo lugar, nuestros clientes esperan que el servicio educativo sea otorgado de acuerdo a las condiciones planteadas a su ingreso, es decir, con instalaciones, equipamiento y servicios de buena calidad. Los requerimientos de los clientes especificados durante el diseño forman parte los planes y programas de estudio, en cuya elaboración participa el sector productivo con el propósito de que los Programas Educativos sean pertinentes, de esta forma se garantiza que la formación académica que se imparte sea acorde a las necesidades del sector productivo y que se desarrolle el modelo educativo que caracteriza a la institución y por el cual nuestros clientes nos han elegido.

1.2 Relación Integral con el Cliente

1. ¿Que acciones realiza para mantener la lealtad de sus clientes, con que evidencia cuenta?

Una vez terminado el proceso de formación profesional los Técnicos Superiores Universitarios cuentan con los elementos que les permitirán insertarse en el sector productivo a través de su participación en alguna organización o mediante la creación de sus propia empresa, o bien continuar sus estudios profesionales para obtener algún título de licenciatura o un postgrado. Por esta razón las estrategias de fidelización se orientan principalmente a las Instituciones de educación media superior de la zona, quienes pueden recomendarnos con sus estudiantes como su opción de educación superior.

En ese sentido se cuenta con un sistema de información que registra de manera semestral el comportamiento de la matrícula de la totalidad de Instituciones de Educación Media Superior y proporciona información de relevancia para el diseño de estrategias particulares de captación que llevan a cabo tanto los Programas Educativos como la Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria, esta última realiza un completo programa de visitas a la institución, dirigidas principalmente a lograr que los estudiantes de bachillerato consideren a nuestra institución como su primera opción de educación profesional.

De igual manera el Departamento de Prensa y Difusión realiza permanentemente acciones para difundir los logros académicos de nuestros estudiantes así como las fortalezas y cualidades que nos distinguen entre la oferta educativa de la región.

La Universidad, con la finalidad de incrementar y mantener las relaciones con sus clientes y usuarios de manera formal, suscribe convenios de colaboración con el sector productivo para el desarrollo de actividades de los estudiantes, docentes y administrativos, logrando con ello la expansión de las relaciones de la Universidad con empresas y organizaciones productivas, instituciones de educación superior, organizaciones públicas y centros de investigación a nivel estatal, nacional e internacional, promoviendo el intercambio académico, cultural y tecnológico.

2. ¿Ha implantado sistemas para establecer el contacto continuo con sus clientes?

En la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital nos interesa mantener una comunicación constante y fluida con nuestros clientes, para ello se han establecido los siguientes mecanismos:

a) Intranet

- Avisos*
- Documentos*
- Buzón electrónico de sugerencias y quejas*
- Planes y programas de estudio*
- Difusión de eventos y servicios*

b) Módulos electrónicos para consultas de su situación académica.

c) Comunicación personal con Docentes, Directivos y Rector.

d) Solicitud de información en el Departamento de Servicios Escolares.

e) Portal en Internet.

3. ¿Cómo los da a conocer a toda la organización?

Los mecanismos de comunicación descritos son dados a conocer mediante el propio sistema Intranet y mediante la publicación electrónica del manual de la Calidad establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

4. Cuando algún cliente requiere asesoría, información o expresa sus inquietudes, ¿Con que mecanismo se cuenta para dar respuesta y anticiparse a esta situación?

El mecanismo más utilizado para la comunicación con los clientes es el sistema intranet, en donde se encuentra disponible el Buzón electrónico de quejas y sugerencias y el sistema de avisos institucionales. De igual manera se cuenta con un sistema de asesorías académicas en línea, dirigido a atender de manera electrónica las inquietudes de carácter académico que los estudiantes expresen. Por supuesto, es política institucional mantener un esquema de comunicación permanente con los clientes de manera que en cualquier momento pueden acudir a cualquier área operativa de la institución, expresar su inquietud y resolver sus dudas.

Las evaluaciones realizadas a los clientes respecto a la conformidad de los servicios obtenidos nos proporciona información para prever situaciones que pudiesen generar inconformidades en los servicios ofertados y realizar acciones preventivas para mejorarlas.

5. ¿Este apoyo minimiza costos e impactos asociados, de que forma, cuenta con evidencia?

El sistema intranet y específicamente las herramientas de comunicación con el cliente que forman parte del mismo, han contribuido considerablemente a fortalecer la comunicación con los clientes y han permitido reducir los costos de materiales de oficina, de papelería, fotocopias y los derivados de traslados del personal al interior de la organización, mejorando la eficiencia y productividad del personal. Evidencia de lo anterior la constituyen los resultados del programa de medidas de racionalidad y disciplina en el gasto en el cual los mecanismos electrónicos de comunicación con el cliente ha permitido ahorros en comparación con los mecanismos anteriores mediante formatos impresos.

6. ¿Con que mecanismos cuenta para quejas, inconformidades, incidencias o cualquier otro que expresen los clientes? Es notificado el cliente de las acciones que se están realizando para atender su queja.

El buzón electrónico de quejas y sugerencias que se encuentra disponible en la intranet institucional facilita a nuestros clientes expresar sus quejas, inconformidades, sugerencias y comentarios, este sistema permite identificar al cliente que emite la inquietud y personalizar la atención a la misma, evidenciando los resultados a través del propio sistema, de esta forma los compromisos de atención y resultados obtenidos son publicados para notificación y conocimiento del cliente.

1.3 Medición del Valor Creado

1. ¿Cómo se mide la satisfacción y lealtad de los clientes?

La satisfacción de los clientes se mide mediante el desarrollo de instrumentos de evaluación que se aplican de manera cuatrimestral y que están orientados a conocer el grado de cumplimiento de las expectativas en cuanto al servicio educativo y en cuanto a los servicios complementarios. Ambos mecanismos están basados en sistemas informáticos que permiten desarrollar acciones preventivas y correctivas de manera oportuna y expedita.

2. ¿Que acciones ha realizado para mejorar e incrementar la satisfacción de sus clientes?

Con el propósito de mejorar e incrementar la satisfacción de nuestros clientes, la institución desarrolla un conjunto de acciones de mejora, las cuales son documentadas mediante un procedimiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad. Posterior al desarrollo de los instrumentos de evaluación de satisfacción cuatrimestrales, se establecen acciones específicas para atender las áreas de oportunidad detectadas como resultado de la evaluación, estas acciones incluyen: ampliación de horarios y de capacidades de servicios, adecuaciones a la normatividad, capacitación, mejoras a la infraestructura y equipamiento, e incremento en el desempeño de los procesos.

3. ¿Cuenta con evidencias que demuestren la satisfacción total del cliente?

Los resultados de las evaluaciones de satisfacción en cuanto al servicio educativo y servicios complementarios, así como los instrumentos de evaluación de la satisfacción de egresados y empleadores, constituyen la evidencia de que el grado de satisfacción de nuestros clientes en cuanto a los servicios ofrecidos es en muchos casos un grado de satisfacción total.

4. ¿Cuenta con evaluación reciente de la satisfacción de los clientes?

Las evaluaciones más recientes al desempeño del servicio educativo y a los servicios complementarios corresponden al periodo enero- abril de 2007, en tanto que los instrumentos de evaluación de la satisfacción de egresados y empleadores corresponden al periodo escolar 2006.

5. De esta ultima evaluación ¿qué acciones de mejora se tomaron?

En relación al servicio educativo, las acciones de mejora incluyeron el incremento a la capacitación técnica y didáctico- pedagógica del personal docente así como la diversificación de estrategias de aprendizaje utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación.

En cuanto al desempeño de los servicios complementarios las acciones de mejora incluyeron: el mantenimiento del equipo de cómputo, la ampliación del ancho de banda del servicio de Internet, el incremento del acervo bibliográfico, el incremento de actividades culturales y deportivas entre otros.

6. ¿Fueron efectivas estas acciones tomadas? (con que evidencia cuenta)

La efectividad de las acciones tomadas se podrá verificar de una manera objetiva con los resultados de las evaluaciones correspondientes al cuatrimestre mayo – agosto, las cuales al momento de la elaboración del presente cuestionario aun no se desarrollan.

Sin embargo, es posible evidenciar un grado de mejora en la satisfacción de los clientes mediante la retroalimentación que se obtiene por medio del buzón electrónico de quejas y sugerencias y mediante los resultados obtenidos en el proceso de revisión de la dirección, que se efectúa al inicio de cada cuatrimestre, de acuerdo a nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

7. ¿De que forma se evalúa el valor otorgado y percibido por los clientes durante el ciclo de vida del producto o servicio?

El valor otorgado y percibido por los clientes, derivado de sus experiencias con respecto al otorgamiento del servicio durante la prestación del mismo, es evaluado mediante los sistemas de evaluación del servicio educativo y de los servicios complementarios. Durante su estancia en la institución, el estudiante evalúa cada cuatrimestre los servicios descritos, de manera que al término de sus estudios evaluó en seis ocasiones el desempeño docente y de servicios complementarios.

8. ¿De que forma se evalúa y compara el valor percibido por sus clientes con respecto al valor otorgado por sus competidores?

Los estudios de factibilidad así como los de análisis situacional del trabajo que desarrollan los Programas Educativos, incluyen una evaluación de los valores por los cuales los estudiantes podrían elegirnos como su opción de educación superior y los correspondientes a otras Instituciones de la zona de influencia que ofertan programas de educación superior, estas evaluaciones han permitido identificar la percepción de nuestros clientes respecto a nuestros servicios en comparación con los el resto de las instituciones que ofrecen servicios educativos de nivel superior.

9. ¿De que forma utiliza los resultados de la medición de la satisfacción y lealtad, para generar acciones de mejora en todas las áreas?

Los resultados de los procesos de evaluación del desempeño permiten iniciar con el desarrollo de un conjunto de acciones de mejora, las cuales son documentadas mediante un procedimiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad.

Al concluir la aplicación de los instrumentos de evaluación de satisfacción cuatrimestrales, se establecen acciones específicas para atender las áreas de oportunidad detectadas como resultado de la evaluación, estas acciones incluyen: ampliación de horarios y de capacidades de servicios, adecuaciones a la normatividad, capacitación, mejoras a la infraestructura y equipamiento, e incremento en el desempeño de los procesos.

10. ¿Cuenta con indicadores de medición que reflejen posibles comportamientos futuros de los clientes, que denoten preferencia por los productos y servicios, cuales son?

Los principales indicadores en este sentido los constituyen por un lado, el grado de satisfacción de los servicios complementarios, el cual se integra por el promedio de los indicadores de satisfacción de cada servicio evaluado y por otro lado los indicadores de la evaluación docente, realizada por los estudiantes y los directivos. Ambos indicadores permiten anticiparse a los cambios en las preferencias y expectativas de nuestros clientes, ya que constituyen el punto de partida para el desarrollo de acciones de mejora.

2.0 LIDERAZGO

2.1 Liderazgo mediante el ejemplo

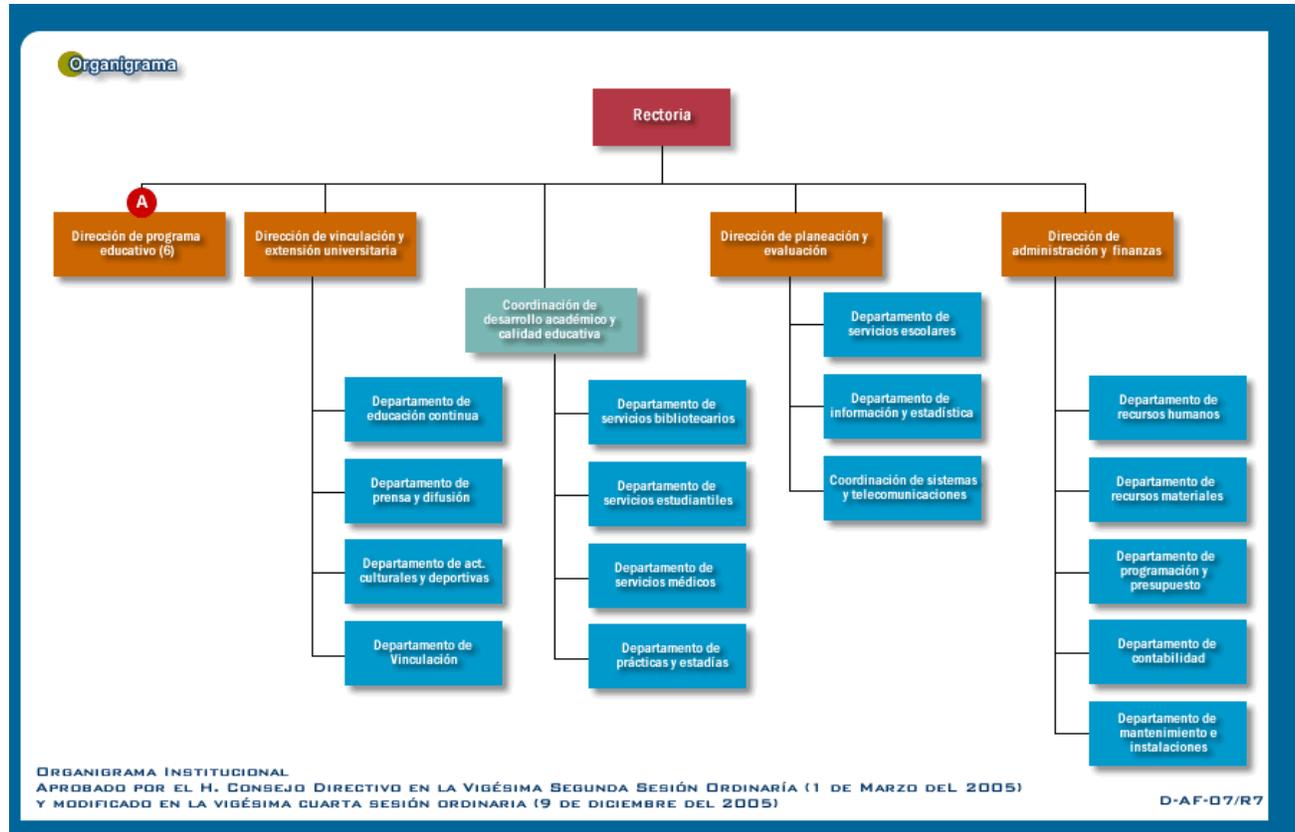
Este criterio incluye el papel y la participación directa de la alta dirección en la determinación del rumbo de la organización, así como la forma en que se diseña, implanta y evalúa el proceso de mejora y la cultura de trabajo deseada. La organización deberá describir:

1. ¿Cual es la estructura orgánica de la organización, quienes integran el cuerpo directivo?

El Consejo Directivo es el órgano de gobierno de la Universidad y está integrado por:

- *Un presidente, que será Secretario de Educación Pública del Estado*
- *El Secretario de Educación Pública del Estado*
- *El Secretario de Finanzas del Estado*
- *El Secretario de Agricultura del Estado*
- *Tres representantes de la Federación designados por el Secretario de Educación Pública.*
- *Un representante del Municipio de Ixmiquilpan Hidalgo, designado por el Ayuntamiento.*
- *Tres representantes del Sector Productivo de la Región, invitados por el Ejecutivo Estatal.*

La estructura operativa de la institución esta encabezada por el la Rectoría, la cual se apoya de una Dirección de Administración de Finanzas, una Dirección de Planeación y Evaluación, una Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria, seis Direcciones de Programas Educativos y una Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa. A continuación se presenta el organigrama de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.



2. ¿Quiénes participan de manera directa en la definición del rumbo estratégico de la Organización, y de que manera realizan el despliegue a toda la organización?

El cuerpo directivo de la Universidad apoyado por ejercicios participativos de colaboración, definen el rumbo estratégico de la institución mediante la elaboración del Programa Institucional de Desarrollo cuyo despliegue corre a cargo de cada una de las áreas sustantivas y adjetivas que integran la organización, mediante el desarrollo de Programas Operativos Anuales.

3. ¿Quiénes participaron y que herramienta utilizaron en la definición de la visión, la misión, la política de calidad, los objetivos estratégicos. De que manera se difunden a todo el personal?

Toda la comunidad universitaria, mediante ejercicios participativos colaboró en el establecimiento de la misión, visión y política de calidad de institución, durante la implementación del Sistema de Gestión de Calidad. Los objetivos estratégicos son determinados de acuerdo a los planes estatal y nacional de educación y las políticas de desarrollo y operación del Subsistema de Universidades Tecnológicas.

Los anteriores valores institucionales son comunicados mediante carteles, postres, material promocional, agendas, calendarios, reuniones y eventos, así como de manera permanente a través de la intranet institucional y del portal Web de la institución.

4. ¿Que valores son los que ponen en practica en su organización, tienen algún código de ética, código de conducta, código de trabajo, etc.?

Los valores que regulan la vida universitaria se encuentran expresados en el código de ética que fue realizado por la comunidad universitaria en un ejercicio de participación que incorporó las propuestas de estudiantes, empleados y académicos, el cual establece:

1. *Respetaré a las personas que integran la Comunidad Universitaria, la imagen y el buen nombre de la Universidad.*
2. *Sabré conducirme con lealtad a la Universidad, para su desarrollo como Institución de Educación Superior de Calidad.*
3. *Me comprometo a contribuir con todas mis capacidades y habilidades al cumplimiento de la Misión y Visión de esta Casa de Estudios.*
4. *Seré honrado y transparente en el cumplimiento de mis deberes, salvaguardando los recursos y el patrimonio de la Universidad.*
5. *Siempre habrá honestidad y congruencia en mis acciones institucionales y en mis relaciones interpersonales: lo que diga será respaldado por mis actos.*
6. *No defraudaré la confianza que la Institución ha depositado en mí para cumplir en tiempo y forma con mis responsabilidades universitarias.*
7. *Asumiré en todo lugar y momento, como una condición fundamental de mi quehacer institucional, el orgullo de pertenecer a esta institución educativa.*
8. *Mostraré solidaridad con la Institución para la realización de las actividades que le competen y con mis compañeros en los momentos difíciles por los que puedan pasar.*
9. *Actuaré firmemente en la defensa y preservación de la cultura, las tradiciones, la ecología de la región y el desarrollo de la misma.*
10. *Reconoceré la libertad de expresión, el diálogo y el debate de las ideas como medios idóneos para establecer consensos que coadyuven al fortalecimiento institucional y de la sociedad.*

5. ¿Cómo se asegura que estos conceptos sean entendidos y aplicados por el personal?

Durante los procesos de inducción al personal de nuevo ingreso se da a conocer el código de ética y la obligatoriedad de su cumplimiento, lo cual se reitera mediante una cláusula específica en los contratos de trabajo de todo el personal. De igual manera a través de las reuniones de trabajo de cada área operativa, los responsables de las mismas se aseguran de que el código de ética sea conocido y aplicado por todo el personal a su cargo.

6. ¿De que forma la alta dirección crea el ambiente propicio para el desarrollo del facultamiento, autocontrol, responsabilidad y participación del personal?

La alta dirección, representada por el rector propicia un ambiente de trabajo que facilita la responsabilidad y desarrollo del personal, mediante el reconocimiento de las capacidades y habilidades de los integrantes de los equipos de trabajo.

La rectoría posibilita el facultamiento como base para la toma de decisiones compartida reconociendo las responsabilidades y autoridades correspondientes a cada puesto, las cuales se encuentran establecidas en el manual de calidad del Sistema de Gestión de Calidad.

7. ¿De que manera la alta dirección se involucra con clientes, socios y representantes de la comunidad en general para sensibilizarse sobre sus necesidades?

Al interior de la Institución, la alta dirección lleva a cabo reuniones periódicas con los responsables de cada una de las áreas sustantivas de la Universidad, con la finalidad de conocer las necesidades de nuestros estudiantes y colaboradores, asegurando su atención y alineando las actividades a los objetivos estratégicos de la Institución.

La alta dirección participa invariablemente en el desarrollo de las estrategias de vinculación con el sector productivo, asegurando que las mismas se encuentran alineadas a las políticas establecidas en el Programa Institucional de Desarrollo, lo anterior permite pleno conocimiento de las necesidades del entorno en el que se encuentra ubicada la Institución.

8. ¿Describa el mecanismo utilizado por la alta dirección para evaluar y dar seguimiento al desempeño global de la organización, mencione si cuenta con evidencias?

El mecanismo establecido por la alta dirección para realizar la evaluación del desempeño global de la organización se encuentra documentada en el procedimiento del Sistema de Gestión de Calidad, denominado Revisión de la Dirección.

El procedimiento de Revisión de la Dirección consiste en la evaluación cuatrimestral a cargo de la alta dirección de los principales indicadores institucionales de desempeño de los procesos.

Dicho mecanismo permite a la alta dirección contar con una visión global del estado que guardan los procesos clave y facilita la toma efectiva de decisiones. Las salidas que genera este procedimiento incluyen compromisos y acciones de mejora que se describen mediante minutas de acuerdos, que son firmadas por los participantes en las reuniones de revisión de dirección.

9. ¿Que habilidades, competencias, actitudes, valores personales, principios éticos y trato deben de tener los mandos medios y superiores. Donde están documentados estos?

El manual de calidad, que forma parte del Sistema de Gestión de Calidad de la Organización, incluye una descripción del perfil que deben cubrir cada uno de los puestos correspondientes a los mandos medios y superiores de la Organización.

Los perfiles de puestos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, exigen del personal a cargo de los mandos medios y superiores, habilidades de: comunicación, trabajo colaborativo, manejo de conflictos, liderazgo y trabajo orientado a resultados; actitudes de: responsabilidad, respeto, tolerancia, asertividad y creatividad; competencias técnicas, propias de la naturaleza de cada uno de los puestos y apego al código de ética institucional.

2.2 Cultura Organizacional

1. ¿Como tiene definida la cultura de calidad que desea en la organización?

La Institución ha definido una política de calidad con el propósito de orientar los esfuerzos cotidianos hacia el logro de una cultura de calidad que permita ofrecer servicios educativos de buena calidad a nuestros clientes y generar valores agregados a nuestros colaboradores, proveedores y usuarios.

La política de calidad establece el compromiso de mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad, en los Servicios Educativos que ofrece, con el propósito de Satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes.

El establecimiento de la Misión y Visión Institucionales coadyuvan al establecimiento de la Cultura de Calidad.

2. ¿Que acciones implementa para que los trabajadores de la organización adopten esta cultura de calidad, no solo en su trabajo sino en sus diferentes roles social, familiar, con los amigos, etc.?

La institución ha desarrollado un conjunto de estrategias para asegurarse que la adopción de una cultura de calidad, no solo aplique al interior de la Institución, sino en el ámbito personal, familiar y social de sus colaboradores.

Las estrategias incluyen: capacitación del personal en cursos orientados al Desarrollo Humano y temas relacionados con la calidad; a través de reuniones de los responsables de las áreas operativas de sus colaboradores, mediante el desarrollo de campañas de difusión a través de carteles.

3. ¿De que forma se evalúa la cultura organizacional?

Mediante la aplicación de instrumentos de evaluación que permiten identificar las fortalezas y debilidades relacionadas con: la comunicación interna, las relaciones interpersonales, ambiente de trabajo, clima laboral y la percepción de los colaboradores respecto al desempeño global de la Institución.

4. ¿De que manera se atienden las diferencias encontradas?

Los resultados derivados de los instrumentos de evaluación de la cultura organizacional, permiten identificar áreas de oportunidad, las cuales son atendidas mediante la implementación de acciones de mejora, tendientes a disminuir o eliminar las diferencias encontradas.

5. ¿Cuenta con evidencias o indicadores que muestren el comportamiento que tiene la cultura organizacional establecida?

Los instrumentos de evaluación de la cultura organizacional, permiten la generación de indicadores que facilitan la identificación del grado de consolidación de aspectos como: comunicación organizacional, ambiente de trabajo, relaciones interpersonales, entre otros.

3.0 PLANEACIÓN

3.1 Planeación Estratégica

Este criterio incluye la forma en que la organización establece sus objetivos generales y desarrolla sus estrategias, así como la adecuación de las mismas ante los cambios del entorno, con la finalidad de obtener el mejor desempeño global, mejorar la posición competitiva y su permanencia en el largo plazo. La organización deberá describir:

1. ¿Defina cual es su modelo de planeación estratégica?

El modelo de planeación estratégica de la UTVM, se basa en la integración de un Programa Institucional de Desarrollo, elaborado con base en las políticas de los programas sectoriales de educación tanto federal como estatal, así como en políticas para la Operación, Desarrollo y Consolidación de Universidades Tecnológicas.

El Programa Institucional de Desarrollo, es un instrumento de planeación estratégica de mediano plazo, en el cual se proyecta el rumbo estratégico que abra de tomar la Institución y sirve como referente o insumo para el desarrollo de los Programas Operativos Anuales que son instrumentos de planeación estratégica de corto plazo.

De igual manera los programas educativos de la Institución cuentan con un plan de desarrollo a mediano plazo los cuales se encuentran alineados al Programa Institucional de Desarrollo.

2. ¿Dentro de esta planeación se tiene establecido un análisis FODA (fuerza, oportunidades, debilidades y amenazas)?

Tanto el Programa Institucional de Desarrollo como los planes correspondientes a los programas educativos, incluyen un análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que proporcionan elementos clave para el desarrollo de estrategias de crecimiento, desarrollo y consolidación institucional.

3. ¿Como desarrolla su planeación estratégica, con que periodicidad y quienes participan en la elaboración de esta?

La planeación estratégica se desarrolla mediante la elaboración y seguimiento del Programa Institucional de Desarrollo Institucional, planes de desarrollo de los programas educativos y programas operativos anuales.

El Programa Institucional de Desarrollo al igual que los planes de desarrollo de los programas educativos tiene una periodicidad de seis años, en tanto que los programas operativos anuales se elaboran, desarrollan y evalúan durante el lapso de un año.

En el esquema de la planeación estratégica de la Institución, participan todos los responsables de las áreas operativas, tanto en su elaboración, como en su aplicación y seguimiento.

4. Cuales son las fuentes de información que utiliza y que herramientas para identificar:

a. *Necesidades y expectativas de sus clientes, por medio de los Planes y programas de estudio, estudios de análisis situacional del trabajo, estudios de expectativas y de tendencias de la educación media superior de la zona de influencia.*

b. *Las tendencias de los mercados, por medio de los estudios de análisis situacional del trabajo, estudios de expectativas y de tendencias de la educación media superior de la zona de influencia.*

c. *Las oportunidades de introducir nuevos productos, por medio de los estudios de análisis situacional del trabajo, estudios de expectativas y de tendencias de la educación media superior de la zona de influencia.*

d. *La competencia y el uso de las tecnologías por medio de los estudios de análisis situacional del trabajo, la participación en las Comisiones Nacionales Académicas y de Vinculación del Subsistema de Universidades Tecnológicas, así como de los programas de formación, actualización y capacitación*

e. La información referencial, situación económica de la empresa, del estado del país e inclusive internacional, *por medio de los estados financieros, resultados de auditorías financieras, sesiones del H. Consejo Directivo, informes y reportes publicados en medios impresos y electrónicos.*

f. Riesgos sociales, políticos y financieros, *por medio de los estados financieros, resultados de auditorías financieras, sesiones del H. Consejo Directivo, informes y reportes publicados en medios impresos y electrónicos.*

g. Necesidades y capacidades del personal, cultura organizacional, desempeño de los procesos, relaciones con los proveedores, etc. *Mediante instrumentos de detección de necesidades de capacitación, evaluación de perfiles de puestos, a través del procedimiento de Revisión de la Dirección, mediante auditorías internas y externas al Sistema de Gestión de Calidad, así como mediante informes de actividades de las áreas operativas.*

5. ¿Cuenta con objetivos estratégicos definidos y de que manera se evalúan, mencione su comportamiento?

La Universidad tiene establecidos un conjunto de objetivos estratégicos documentados en el Sistema de Gestión de Calidad, los cuales se evalúan mediante indicadores institucionales de desempeño.

Los objetivos estratégicos son:

- *Garantizar la equidad educativa proporcionando los apoyos económicos, académicos, psicológicos y servicios complementarios necesarios, para que todos los alumnos accedan en igualdad de condiciones a la formación.*
- *Asegurar que el proceso de enseñanza-aprendizaje proporcione una formación integral.*
- *Utilizar de manera eficiente los recursos materiales a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.*
- *Contar con el personal docente competente a través de la selección, evaluación y capacitación.*

El comportamiento de los indicadores relacionados con los objetivos de calidad, muestran una tendencia incremental, lo cual ha sido evidenciado a través del proceso de revisión de dirección así como en el desarrollo de auditorías al Sistema de Gestión de Calidad, por parte de organismos externos.

6. ¿Como se despliegan los objetivos y estrategias y cuales son los planes de acción de la empresa?

Los objetivos y estrategias institucionales se despliegan mediante la operación de los procesos clave que conforman el Sistema de Gestión de Calidad.

Los planes de acción de la Institución, se encuentran establecidos mediante proyectos específicos que integran el programa operativo anual, los cuales fueron en el último año: Becas, Vinculación, Extensión, Prácticas y Estadías, Adecuación curricular, Materiales didácticos, Evaluación del desempeño escolar, Atención compensatoria, Desarrollo Tecnológico, Actividades culturales y deportivas, Orientación Educativa, Evaluación Educativa, Capacitación y actualización de personal docente, Capacitación y actualización de personal administrativo, Sistemas de información, Captación de alumnos, Mantenimiento correctivo y preventivo, Equipamiento, Administración central, Evaluación Institucional, Mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad e INCUBATEC-UTVM.

3.2 Planeación Operativa

1. ¿De que forma se establecen metas operativas?

El Programa Operativo Anual es el instrumento de planeación y evaluación a corto plazo cuyo propósito determinar las acciones sustantivas y adjetivas que se llevarán a cabo en un año, mediante la definición de objetivos, metas, políticas, estrategias, líneas de acción y resultados esperados.

2. ¿Cuántas y cuales metas operativas tiene definidas?

Para el año 2007, se definieron en el Programa Operativo Anual ,22 metas operativas que a continuación se describen:

- *Otorgar 140 becas institucionales (Equidad, alimenticias y de estadía) a alumnos en desventaja económica, para evitar su deserción por este motivo. Con estas becas institucionales sumadas a las becas otorgadas por organismos externos, podrá lograrse que más del 50% de los alumnos matriculados cuenten con algún tipo de beca.*
- *Firmar 10 convenios con unidades del sector productivo, educativo y de la administración pública para llevar a cabo actividades de vinculación y extensión.*
- *Ofrecer 18 cursos de educación continua dirigidos al personal de empresas e instituciones así como a la comunidad en general.*
- *Desarrollar 120 visitas industriales que requieren los Programas Educativos, así como el 100% de estadías de alumnos en el 6to. Cuatrimestre.*
- *Que los 6 Programas Educativos mantengan y ofrezcan planes y programas de estudio actualizados.*

- *Que los cuerpos académicos de la institución cuenten con el material didáctico para los 6 Programas Educativos, con el propósito de fortalecer el proceso educativo bajo un enfoque centrado en el aprendizaje.*
- *Evaluar el desempeño escolar de los alumnos, con el propósito de mejorar incrementalmente su aprovechamiento, logrando que más del 60% de los alumnos matriculados obtengan un promedio de aprovechamiento igual o mayor a 8.*
- *Dar atención compensatoria mediante 92 actividades como talleres de formación integral y cursos extracurriculares, para apoyar a alumnos con deficiencias en su aprovechamiento a mejorar su desempeño escolar.*
- *Que todos los programas educativos participen en el desarrollo de 10 proyectos de aplicación tecnológica en los ámbitos de formación de sus estudiantes para fortalecer el aprendizaje significativo y la enseñanza práctica.*
- *Realizar 74 actividades culturales, deportivas o recreativas para fortalecer la formación integral de los estudiantes de los 6 Programas Educativos.*
- *Ofrecer orientación psicopedagógica a los estudiantes de los 6 Programas Educativos que lo requieran, con el propósito de coadyuvarlos a mejorar su desempeño escolar y elevar su aprovechamiento.*
- *Realizar 2 aplicaciones generales del EGETSU-CENEVAL que incluyen la capacitación a docentes en elaboración de reactivos para EGETSU y el desarrollo de pruebas piloto.*
- *Realizar por lo menos 82 cursos de capacitación y actualización tanto técnicos como didáctico–pedagógicos, dirigidos a la planta docente, con el propósito de incrementar su habilitación y favorecer la capacidad académica de los Programas Educativos.*
- *Desarrollar 53 cursos de capacitación y actualización dirigidos al personal administrativo, con el propósito de reforzar e incrementar su desempeño y rendimiento profesional en beneficio de los usuarios.*
- *Mantener la operación de los sistemas de información y conectividad institucional durante 12 periodos mensuales.*
- *Desarrollar la campaña permanente de captación así como la difusión del quehacer universitario mediante actividades como: visitas de estudiantes de media superior a la UTVM, publicación del órgano informativo, boletines de prensa, difusión del modelo educativo en ferias y exposiciones, con el propósito de captar por lo menos 550 nuevos alumnos.*
- *Ejecutar durante 12 periodos mensuales, el programa de mantenimiento preventivo y correctivo a: mobiliario, equipamiento, laboratorios y talleres, vehículos, subestaciones eléctricas e instalaciones, con el propósito de mantener dichos elementos en condiciones operativas.*
- *Adquirir 7 lotes de equipamiento para atender los requerimientos de las áreas sustantivas de la Universidad.*

- *Garantizar durante 4 periodos trimestrales, la operación de la institución y el desarrollo efectivo del servicio educativo así los suministros y servicios básicos que demanda la actividad institucional con el propósito de cumplir efectivamente las funciones sustantivas y adjetivas de la universidad bajo condiciones de racionalidad y disciplina en el gasto.*
- *Desarrollar 19 ejercicios de evaluación institucional, considerando los necesarios para el logro de las acreditaciones de los Programas Educativos así como los requeridos por las entidades educativas federales, estatales y el órgano de gobierno de la Universidad.*
- *Mantener el Sistema de Gestión de Calidad certificado en la norma ISO 9001:2000 a través del desarrollo de 6 auditorias (internas, externas y de tercera parte)*
- *Apoyar la generación de 35 proyectos productivos a través de la Unidad Incubadora de empresas de Base Tecnológica de la UTVM, con el propósito de impulsar la creatividad e iniciativa empresarial de los estudiantes y de coadyuvar al desarrollo económico de la región.*

3. ¿De que manera se lleva a cabo la asignación de recursos para asegurar el cumplimiento de los planes de acción establecidos?

La Institución asigna los recursos financieros necesarios para asegurar el cumplimiento de los planes de acción establecidos, por medio de la elaboración de programas de actividades y detección de necesidades, en donde se priorizan las actividades a desarrollar y los recursos necesarios para llevar a cabo las mismas; una vez conocido el presupuesto autorizado, se realiza la asignación de recursos.

Este mecanismo se encuentra documentado en el Sistema de Gestión de Calidad, el cual se aplica en la institución desde diciembre de 2003 y tiene una frecuencia de aplicación anual. Todas las áreas operativas de la institución aplican su asignación de recursos de acuerdo a este mecanismo.

La información utilizada para esta gestión, es la obtenida del comportamiento del gasto de su presupuesto de los dos ejercicios inmediatos anteriores, así como de su programa de actividades y necesidades por proyecto que incluye la priorización de las mismas.

4. ¿De que manera el personal participa en la definición de los planes operativos y en el establecimiento de metas particulares, así como su evaluación y seguimiento?

Los responsables de la elaboración y seguimiento de los proyectos que integran el Programa Operativo Anual, realizan estas actividades al interior de sus equipos de trabajo, por medio de los cuales se definen los alcances y expectativas a lograr en año, mediante el establecimiento de metas particulares.

La evaluación y seguimiento de los proyectos del Programa Operativo Anual se efectúa por las áreas de Planeación y Evaluación y de Programación y Presupuesto, las cuales integran la información que, en este sentido, será presentada para su análisis al H. Consejo Directivo de la institución y a las instancias gubernamentales estatales y federales que corresponda.

5. ¿De que manera asegura que los objetivos particulares de los diferentes procesos estén relacionados a los objetivos estratégicos?

Durante la elaboración del Programa Operativo Anual, la Dirección de Planeación y Evaluación se asegura que los objetivos de cada proyecto este alineados a los objetivos estratégicos y políticas institucionales establecidos en el Programa Institucional de Desarrollo.

6. ¿Se da seguimiento a los avances de los planes de acción, así como al logro de los objetivos; mencione su comportamiento?

De manera cuatrimestral, la institución realiza la evaluación programática de los proyectos establecidos en el Programa Operativo Anual, analizando el cumplimiento de los objetivos establecidos en términos de metas y presupuesto ejercido. El comportamiento observado en este sentido es de cumplimiento oportuno de los objetivos inicialmente planteados, finanzas sanas y transparentes, así como en el ejercicio racional del presupuesto asignado a cada proyecto.

4.0 INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO

4.1 Información y análisis

Este criterio busca conocer la forma en que la organización obtiene, estructura, analiza y comunica la información y el conocimiento para apoyar sus estrategias y desarrollo. La organización deberá describir:

1. ¿Cual es la pirámide documental, sobre la que esta cimentada la organización?

La pirámide documental de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital está formada de la siguiente forma:

En el primer nivel se encuentra ubicado el Manual de Calidad en el cual se describe el Sistema de Gestión de Calidad de nuestra Institución; en segundo nivel se encuentran los Procedimientos en los cuales se desarrollan operativamente los enunciados del Manual de Calidad; en el tercer nivel se localizan los instructivos los cuales precisan como realizar una tarea específica así como los lineamientos y documentos externos que nos rigen hacia el cumplimiento de ciertas especificaciones establecidas, siendo alguna de ellas las siguientes: Reglamentos, Lineamientos, Planes, Programas, Políticas y Decretos, etc.

Pirámide documental de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital



2. ¿Que metodología sigue para la selección, análisis y registro de la información necesaria para la toma de decisiones efectivas y oportunas?

Se cuenta con un sistema de intranet, en donde se tiene publicado la documentación del Sistema de Gestión de Calidad, con lo cual se da acceso a los usuarios de la información necesaria para el desempeño de sus actividades, así mismo se encuentra publicada la normatividad de la institución, documentos de apoyo de las diferentes áreas, etc.

3. ¿De que manera controla la oportunidad, consistencia y objetividad de los documentos y registros, que generan la información necesaria para la toma de decisiones?

Se cuenta con un procedimiento para el Control de Documentos (P-SC-02) dentro del Sistema de Gestión de Calidad por medio del cual se controlan la disposición y permanencia de los documentos, así como su objetividad. De igual manera se cuenta con un procedimiento documentado para el Control de los Registros (P-SC-03).

Por otra parte, la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones ha desarrollado un conjunto de sistemas de información que incluyen controles documentales para validar que el acceso a los recursos de información se realice exclusivamente por los usuarios designados para tal efecto de acuerdo a su función en la organización.

4. ¿Quiénes tienen acceso a la información, y como controlan sus archivos de documentos?

En la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones se controlan los niveles de seguridad de la información y dependiendo del nivel que tenga el usuario es el acceso a la información que tienen, ningún usuario puede ver información de otro, en caso de que se cambie de área solo se le modifica el nivel de seguridad y se asignan los permisos correspondientes.

5. ¿De que forma se proporciona la información relevante a usuarios internos y externos?

Se cuenta con un sistema Intranet el cual es una herramienta informática soportada en la red de datos institucional para proporcionar información a los usuarios internos, así mismo se cuenta con un medio de información impreso llamado órgano informativo mediante el cual se informa a los usuarios sobre las actividades y eventos relevantes relacionados con la Universidad, así mismo, los usuarios externos son informados a través del portal en Internet que se tiene disponible y cuya dirección es www.utvm.edu.mx

6. ¿Manejan información en medios electrónicos, que controles tienen para su resguardo?

Mensualmente la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones se encarga de resguardar la información que se encuentra en los servidores de aplicaciones, de igual manera en dos ocasiones por año y como parte del Instructivo de trabajo de mantenimiento preventivo al equipo de cómputo, se realizan respaldo de la información del personal operativo de la institución

7. ¿En relación a sus comparaciones referenciales de procesos, de sistemas e indicadores; mencione como se realizan, que información considera y con que evidencia cuenta?

La Universidad cuenta con un proceso de Revisión de la Dirección (D-SC-25) en el cual viene establecido la manera en la que se da seguimiento al comportamiento de los procesos, procedimientos, indicadores y del mismo Sistema de Gestión de Calidad. El principal parámetro que se sigue para realizar dichas comparaciones es el desempeño en el tiempo, ya que la revisión se hace cada cuatrimestre en el cual se realiza la comparación de los indicadores en los 3 últimos cuatrimestres surgiendo de aquí oportunidades de mejora que se transforman en estrategias de mejoramiento de los procesos.

De igual manera, cuando es necesario realizar cambios en algún proceso o procedimiento, este se realiza conforme al procedimiento de Control de Documentos, con ello podemos tener un panorama amplio de los cambios que se han dado tanto en los procesos como en el propio Sistema de Gestión de Calidad.

4.2 Conocimiento Organizacional

1. ¿De que forma se identifican los conocimientos relevantes que requiere la organización para incrementar su aprendizaje organizacional?

A través de una evaluación que se aplica a los miembros de la organización sobre conocimiento organizacional, se van detectando las necesidades de los conocimientos que se requieren y se refuerzan a través de pequeñas sesiones de capacitación así como de la inclusión en el sistema intranet de la información de mayor relevancia para el incremento del conocimiento de la organización.

2. ¿Metodología utilizada para captar, documentar, controlar y proteger los conocimientos relevantes de la organización?

*Se cuenta con un procedimiento para el Control de Documentos (**P-SC-02**) dentro del Sistema de Gestión de Calidad por medio del cual se controla la disposición y permanencia de los documentos.*

Por otro lado, el sistema intranet constituye un repositorio de información que es utilizado para incrementar el conocimiento de la organización y disponer permanentemente de los elementos de información requeridos para el desarrollo de las funciones sustantivas de la institución. Al tiempo que permite disponer de la información, el sistema intranet facilita el control y protección de la misma, ya que su resguardo corre a cargo de la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones.

3. ¿De que manera se estimulan prácticas de innovación y creatividad para la creación del conocimiento, mencione si tiene evidencia?

La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital ha desarrollado varias estrategias para fomentar la creación del conocimiento, una de ella fue a través de la participación en la acreditación de "Punto de Calidad" la cual tiene por objeto impulsar la calidad de la atención que recibe la ciudadanía e implementar un modelo de atención destinado a elevar la calidad en el servicio. Así mismo, se ha desarrollado material de inducción y captación que es orientado hacia nuestros clientes y hacia el personal mismo. De igual manera la creación del sistema de intranet surge como una necesidad de ampliar el conocimiento de la organización de una manera más rápida y eficiente.

Todas estas prácticas son estimuladas mediante la formalización y oficialización de las mismas y mediante el reconocimiento público de sus promotores. (Reconocimiento Reinventa 2004)

4. ¿De que manera proporciona un acceso apropiado al conocimiento relevante a usuarios internos y externos?

Se cuenta con un sistema Intranet el cual es una herramienta informática soportada en la red de datos institucional para proporcionar información a los usuarios internos, así mismo se cuenta con un medio de información impreso llamado órgano informativo mediante el cual se informa a los usuarios sobre las actividades y eventos relevantes relacionados con la Universidad, así mismo, los usuarios externos son informados a través del portal en Internet que se tiene disponible y cuyo URL es www.utvm.edu.mx

5. ¿Se cuenta con indicadores de medición para observar el comportamiento que tiene el conocimiento organizacional?

A partir de la aplicación de un cuestionario que contiene preguntas sobre conceptos de conocimiento organizacional a los miembros de la institución a través del sistema intranet, el cual se aplica cada año, es posible medir el comportamiento que tiene el conocimiento organizacional y generar estrategias para incrementarlo de manera efectiva.

6. ¿Cuál ha sido su comportamiento?

El comportamiento del grado de conocimiento organizacional que se ha determinado mediante la aplicación de la herramienta de evaluación, ha demostrado que a medida que el personal logra un nivel de permanencia importante, esta se traduce en un mayor conocimiento organizacional. Sin embargo se han detectado áreas de oportunidad en cuanto a la difusión de los mecanismos y herramientas para disponer de la información, así como de la importancia que supone para la organización el acceso de todos los colaboradores a la información que sustenta el conocimiento organizacional.

5.0 PERSONAL

5.1 Sistemas de Trabajo

Este criterio incluye la forma en como la organización logra el desarrollo del personal, desde la selección, con el propósito de optimizar el desempeño y calidad de vida, considerando el enfoque estratégico de la organización. La organización deberá describir:

1. ¿De que manera de se diseñan, organizan y operan los esquemas de trabajo individuales y grupales?

En los perfiles de puesto que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad están establecidas las responsabilidades del personal, por lo que se tiene el referente preciso para que de forma individual cada colaborador realice su trabajo.

El trabajo colegiado del personal académico es de gran relevancia en esta Institución, para lo cual están conformados en Cuerpos Académicos, que es un grupo de profesores de tiempo completo que comparten una o varias líneas innovadoras de investigación aplicada o desarrollo tecnológico (LIIADT), las cuales se orientan principalmente a la asimilación, desarrollo, transferencia y mejora de tecnologías que contribuyen al desarrollo regional y nacional; comparten objetivos y metas académicas comunes.

Asimismo, de manera periódica el personal académico, tanto de tiempo completo como de asignatura debe de reunirse con el director del Programa Educativo para realizar las reuniones de análisis y seguimiento de los indicadores académicos.

2. ¿De que manera se selecciona e incorpora al personal con los conocimientos, habilidades y actitudes para cubrir las necesidades del puesto de trabajo?

Para la contratación personal se tiene definido un Proceso de adquisición de recursos, en el cual se encuentra el procedimiento de “Contratación de Personal (P-AF-01)”. Dicho procedimiento tiene alcance para la contratación de personal de nuevo ingreso y recontractación del personal que labora en la Institución, está a cargo del Departamento de Recursos Humanos, participando los directores de área y de Programa Educativo.

Para el caso del personal académico el procedimiento de contratación está en apego al “Reglamento de Ingreso, Promoción y Permanencia del Personal Académico (RIPPPA)”, en el cual se establece que el personal académico de nuevo ingreso deberá ser seleccionado por la Comisión Dictaminadora, la cual tiene el objeto de evaluar, dictaminar y resolver sobre el ingreso, la promoción y la permanencia del personal académico de la Universidad.

3. ¿Cual es su plantilla idónea, como la determinaron, cuales son sus indicadores de necesidades de personal?

La asignación de personal académico se hace a través de una planeación que considera el número de estudiantes a atender, los perfiles de los profesores de tiempo completo y de asignatura, así como los proyectos prioritarios de los Programas Educativos. Dicha planeación se hace cuando menos con un mes de anticipación por parte del Director del Programa Educativo, quien determina las necesidades de personal académico y hace la solicitud correspondiente al Departamento de Recursos Humanos.

Sobre el personal académico que labora en la Institución se tienen tres indicadores:

- *Porcentaje de profesores contratados evaluados por la Comisión Dictaminadora.*
- *Porcentaje de Profesores de Tiempo Completo que cumplen con el perfil deseable.*
- *Porcentaje de Profesores de Tiempo Completo con adecuada asignación de carga cuatrimestral.*

4. ¿Como es la relación laboral con el personal, existen trabajadores de planta, base, confianza, contrato y que diferencias hay entre estas categorías?

Todo el personal que labora en la Institución, tanto académico como administrativo, es contratado como personal de confianza por cuatrimestre.

En el Reglamento de Ingreso, Permanencia y Promoción del Personal Académico, Título Primero: Del Trabajo Especial Académico, Capítulo único: Disposiciones Generales, se define y clasifica al personal académico en categorías y niveles de acuerdo a su dedicación.

La diferencia entre las categorías es el nivel de habilitación académica, experiencia laboral y pedagógica, así como las funciones que desarrolla el profesor. A través del proceso de promoción, el personal académico de tiempo completo puede obtener una categoría superior o nivel superior, mediante resolución favorable de la Comisión Dictaminadora en la evaluación correspondiente.

5. ¿Cómo se fomenta la participación, innovación y creatividad para la mejora de los procesos, productos y servicios de la organización?

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad, se han implementado diversas acciones en las cuales se fomenta la participación de toda la comunidad universitaria para evaluar y mejorar los procesos, productos y servicios de la Universidad:

- *Reunión de revisión de Dirección. Es cuatrimestral y se realiza con el responsable de cada área y programa educativo para dar seguimiento al cumplimiento de indicadores de proceso e institucionales, así mismo, se revisan los requerimientos y/o sugerencias que se hagan para mejorar el proceso académico y los servicios complementarios.*
- *Evaluación del desempeño docente. Es cuatrimestral, participan estudiantes y directores de programa educativo.*

- *Auditorías de servicio. Es cuatrimestral y consiste en que los estudiantes evalúan cada servicio complementario.*
- *Participación en convocatorias regionales, estatales y nacionales, orientadas al desarrollo de proyectos de innovación tecnológica, de emprendedores, de creatividad, etc.*
- *Buzón de quejas y sugerencias, abierto a toda la comunidad universitaria a través de intranet.*

6. ¿Cuenta con evidencia de que se lleva a cabo?

Sí se cuenta con la evidencia, misma que es de diferente tipo dependiendo de las acciones:

- *Reportes de resultados por área y programa educativo.*
- *Minutas de reuniones.*
- *Reportes de auditorías de servicio.*
- *Reportes de evaluación docente.*
- *Registros y seguimiento de quejas y sugerencias.*

7. ¿Tienen algún estudio de tiempos y movimientos del personal que determine la funcionalidad de su estructura organizacional, han identificado duplicidad de trabajos o funciones?

Las actividades que tiene que realizar cada uno de los colaboradores, se encuentran establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad, por lo cual no existen duplicidad de funciones, sin embargo se realiza una revisión de los perfiles con cada área involucrada a inicio de año para conocer si las actividades siguen siendo las mismas.

En las funciones que realiza el personal académico no existe duplicidad, ya que el director de cada Programa Educativo hace una planeación anticipada a cada cuatrimestre, asignando funciones específicas a cada profesor de acuerdo a su categoría y nivel.

8. ¿Cuenta con indicadores de medición donde se observe el comportamiento de los estudios?

Si bien la aplicación de estudios de tiempo y movimientos no aplica para el servicio que proporciona la institución, es posible determinar métricas de desempeño de la funcionalidad de la estructura organizacional como lo es la tasa de rotación del personal, la cual en los últimos cuatro años ha disminuido considerablemente, lo cual ha favorecido la consolidación de la plantilla académica.

9. ¿De que manera se evalúa, reconoce y retribuye el desempeño del personal?

Existen las evaluaciones que se aplican tanto al personal docente como administrativo, así mismo existen programas de estímulos, para todo el personal dentro de los cuales se otorgan estímulos económicos que reconocen al mejor desempeño.

El Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Académico, tiene como objetivos:

- *Reconocer el desempeño destacado del personal académico.*
- *Motivar la mejora del desempeño del personal académico para elevar la calidad de los Programas Educativos que ofrece la Institución.*
- *Fomentar la actualización y capacitación continua del personal académico, para alcanzar cuerpos académicos consolidados.*
- *Coadyuvar al cumplimiento de la misión y visión institucional.*

Este programa es anual y se realiza con recursos propios autorizados por el H. Consejo Directivo, evalúa el desempeño del profesor en el año inmediato anterior al que se publica la convocatoria. Los estímulos que se otorgan son: económico (de acuerdo al nivel de desempeño en el que se ubique el profesor) y reconocimiento por escrito.

10. ¿De que forma se comunica la información más relevante al personal para lograr el involucramiento y compromiso?

Principalmente mediante de los avisos o documentos que se publican en Intranet, que es la herramienta de uso común que tiene establecida la Universidad y a la cual todo el personal tiene acceso.

De igual manera, los Directores de Programa Educativo mantienen comunicación constante con el personal académico adscrito a su área, a través de reuniones académicas mensuales y reuniones extraordinarias, en donde se les da a conocer información relevante y se generan acuerdos. Los resultados de dichas reuniones se evidencian mediante minutas de acuerdos. Para difundir información cada área realiza memorándums, oficios y circulares, de lo cual se tiene un registro consecutivo.

5.2 Desarrollo de competencias

1. ¿Cuenta con perfiles de puesto del personal?

Se cuenta con perfiles de personal para todas las áreas de la Institución, establecidos en el Manual de Organización del Sistema de Gestión de Calidad.

Para el caso del personal académico están definidos los perfiles de Profesor de Tiempo Completo, Profesor de Asignatura y Profesor de actividades culturales y deportivas.

2. ¿De que manera se identifica, define y presenta los perfiles de conocimientos habilidades y actitudes requeridos por el personal?

En el Estatuto Orgánico se establece la estructura orgánica – funcional de la Universidad, definiendo las funciones de cada área. Con base a ello es que se han identificado y definido los perfiles de personal en el Sistema de Gestión de Calidad, mismos que especifican los requisitos de escolaridad y experiencia, el tramo de control (a quien reporta y a quien supervisa), autoridad, responsabilidades, conocimientos y habilidades.

3. ¿Como identifica las necesidades de capacitación, con que periodicidad lo realiza, que tipos de capacitación otorga la organización y de que manera lleva su control?

El Proceso de Formación, Capacitación y Actualización (P-AF-01) definido en el Sistema de Gestión de Calidad tiene el objetivo de capacitar al personal de la Institución con el objetivo de que cuenten con los conocimientos que les permitan desempeñar óptimamente su trabajo

Cada responsable de área anualmente realiza la detección de necesidades de capacitación del personal a su cargo, considerando principalmente los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que deben de tener de acuerdo a los perfiles de puesto. Con base a esta detección se realiza el “Programa de Formación, Capacitación y Actualización”.

La capacitación del personal académico es prioritaria y está orientada a que los Profesores de Tiempo Completo cuenten con el perfil deseable y con la capacitación técnica que les permita estar actualizados en la disciplina que imparte. Para ello se otorgan apoyos para estudios de postgrados, certificaciones, cursos, talleres y asistencia a congresos.

La capacitación didáctico pedagógica del personal académico la define la Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa, a través de cursos, talleres y eventos académicos se promueve el conocimiento y desarrollo de las habilidades docentes a nivel superior.

El control de la capacitación que recibe el personal académico se lleva a cabo a través de registros resguardados por el Departamento de Recursos Humanos, además de integrar a los expedientes del personal académico los títulos, constancias o diplomas obtenidos.

4. ¿Cuenta con planes de desarrollo del personal?

En el Plan Institucional de Desarrollo, se establecen estrategias, acciones y metas orientadas a la Organización y al Personal. Para el desarrollo de personal se han definido las siguientes estrategias:

- *Garantizar la incorporación del personal idóneo y necesario, así como actualizar y perfeccionar los conocimientos y habilidades de los empleados en sus actividades, manteniendo al personal en condiciones óptimas en cuanto a su desarrollo, satisfacción y relaciones humanas.*
- *Proporcionar un ambiente de trabajo que permita a los colaboradores de la institución, potencializar su desempeño profesional.*

Las estrategias anteriores contribuyen al desarrollo integral del personal y permiten definir acciones específicas como los programas de estímulos al personal y los programas de formación, capacitación y actualización, los cuales junto a las prestaciones de ley y las no ligadas al salario permiten a la institución otorgar a sus colaboradores, la certeza de un desarrollo profesional acorde a sus expectativas.

5. ¿De que forma se elaboran y ejecutan estos planes de desarrollo?

A través de la definición de programas, tales como: “Programa de Formación, Capacitación y Actualización”, “Programa de Estímulos al Desempeño del Personal Académico” y “Estudio de clima organizacional”.

6. ¿Se les da seguimiento a estos planes de desarrollo?

El seguimiento que se da a los programas para el desarrollo del personal depende de cada programa. Para el caso del programa de “Formación, Capacitación y Actualización” y el estudio de “Clima Organizacional”, el Departamento de Recursos Humanos dá seguimiento estadístico de los resultados, del impacto de la formación y de la satisfacción de los trabajadores. El Programa Estímulos al Desempeño del Personal Académico está a cargo de la Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa, quien dá seguimiento del proceso y de los resultados.

7. ¿Cuál es su comportamiento?

El comportamiento del seguimiento a los programas de “Formación, Capacitación y Actualización” y de Estímulos al Desempeño del Personal, actualmente evidencia el cumplimiento con los objetivos establecidos para su operación.

5.3 Calidad de Vida

1. ¿Que acciones implementa la organización para mejorar el ambiente y bienestar familiar?

La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital otorga a sus trabajadores diversas prestaciones como son: despensa la cual se otorga de manera quincenal, así mismo se otorgan lentes a colaboradores que lo requieran y servicios de guardería y canastilla de maternidad para las madres trabajadoras.

De igual forma se tiene establecido un convenio con el Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores al Servicio del Estado, el cual otorga a los colaboradores y a sus familias el servicio médico, además del acceso a préstamos económicos y la posibilidad de adquirir créditos para vivienda lo cual constituye un gran aporte para el bienestar familiar del personal.

2. ¿Como garantiza y mantiene la satisfacción plena de sus trabajadores, que acciones tiene implementadas?

Mediante los resultados de instrumentos de evaluación, en donde se conoce el estado que guarda el clima laboral que existe dentro de la Institución.

A través del conocimiento del clima laboral es posible establecer acciones específicas de atención a requerimientos explícitos del personal, el cual puede acudir al área de recursos Humanos, al área de Administración o a la rectoría a recibir retroalimentación de sus sugerencias o inquietudes.

3. ¿Tiene establecidos los factores críticos de satisfacción del personal, cuales son?

Los factores que impactan directamente en la satisfacción del personal son:

- *Las percepciones salariales*
- *Las prestaciones laborales*
- *La capacitación y formación del personal*
- *El ambiente de trabajo*
- *El reconocimiento de logros*
- *Los estímulos al personal*
- *El desarrollo humano del personal*

4. ¿De que forma se definieron?

Mediante encuestas que se aplican al personal para evaluar cuales son los puntos en los que la Administración y el área de Recursos Humanos deben enfatizar sus esfuerzos y poner más atención para lograr un mejor clima laboral y de esta manera lograr que el personal desempeñe sus labores en condiciones plenamente satisfactorias.

5. ¿De que manera la organización mejora la seguridad, higiene y ergonomía, en el trabajo y la vida personal?

Existe dentro de la Institución un Programa interno de protección civil, el cual se encuentra publicado en la Intranet de la Institución, el cual tiene como propósito prever, mitigar o eliminar la presencia de agentes destructivos y de sus posibles daños; brindar ayuda a la comunidad universitaria, sus bienes y su entorno; y coadyuvar al restablecimiento de los servicios públicos y equipamiento dañado en caso de alguna eventualidad.

La higiene, y la ergonomía en el trabajo son evaluadas en visitas mensuales que forman parte del proceso de revisión a la Dirección, en las cuales se determinan hallazgos que deben ser atendidos por los responsables de las áreas visitadas.

6. ¿Como se ven reflejados, cuenta con evidencias?

La operación de las medidas de mejora de la seguridad, higiene y ergonomía en el trabajo se ven reflejada en las condiciones físicas de trabajo que se aprecian en los diferentes espacios de la institución, condiciones que en el caso de los Programas Educativos han sido evaluadas y acreditadas por organismos externos de evaluación. La evidencia de dichas condiciones la constituye precisamente la acreditación de los Programas Educativos en el cumplimiento de los marcos de referencia de los organismos acreditadores, los cuales hacen énfasis especial en las condiciones de trabajo, seguridad e higiene.

6.0 PROCESOS

6.1 Diseño y desarrollo de productos, servicios y procesos

Este criterio incluye la forma en como la organización diseña, controla y mejora sus productos, servicios y procesos, incluyendo el enlace con sus proveedores, para construir cadenas de valor que aseguren que los clientes y usuarios reciban valor de forma consistente, y se logren los objetivos estratégicos. La organización deberá describir:

1. ¿Se conocen las necesidades y expectativas de sus mercados, distribuidores, clientes y usuarios finales, mediante que mecanismos se conocen?

El Modelo Educativo de las Universidades Tecnológicas está sustentado en la respuesta oportuna al sector productivo relacionada con los niveles de pertinencia de los planes de estudio de cada uno de los programas educativos que integran su oferta de educación superior a nivel de Técnico Superior Universitario. Por otra parte, las Universidades Tecnológicas responden a la demanda escolar basada en preferencias educativas por parte de los egresados de Educación Media Superior.

Las Universidades Tecnológicas son el punto de convergencia de estas dos vertientes: requerimiento del sector productivo y demanda escolar, que enfocadas a una educación de buena calidad contribuyen de manera significativa al desarrollo económico y social de su área de influencia.

Para conocer las necesidades y expectativas de los clientes y los usuarios finales, la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital desarrolla diversas acciones, tales como:

- *Análisis del egreso del nivel educativo de media superior de la región de influencia de la Universidad.*
- *Comisiones de pertinencia con empresarios y egresados.*
- *Estudio de Análisis Situacional del Trabajo.*
- *Entrevista con aspirantes de nuevo ingreso a la Universidad.*
- *Aplicación de la Encuesta de Trayectoria Educativa al ingreso, al año y al egreso de estudiantes.*
- *Asignación de un tutor a cada estudiante, desde su ingreso hasta el egreso de la Universidad.*
- *Comisiones de pertinencia con empresarios y egresados.*
- *Conformación de Asociaciones y Colegios de egresados de la Universidad.*

2. ¿De que forma se analizan y traducen estas necesidades en características, especificaciones y/o servicios?

Las necesidades y expectativas que se detectan en los clientes se traducen en estrategias para el fortalecimiento del proceso clave de prestación del servicio educativo, así como en servicios complementarios tales como programa de becas, programa de apoyo académico al estudiante, programa de emprendedores universitarios, servicio médico, servicio de laboratorios de cómputo, programa de visitas industriales, participación de los estudiantes en procesos de evaluación para la mejora de los servicios, programa de actividades culturales y deportivas, programa de movilidad académica y la incubadora de empresas de base tecnológica.

3. ¿Metodología que lleva a cabo para el diseño de sus productos, servicios y procesos?

El diseño de los planes y programas de estudio de los programas educativos se realiza en la Comisión Académica y de Vinculación. Los servicios y procesos académicos se diseñan con base en un trabajo participativo de los Programas Educativos, la Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa y la Dirección de Planeación y Evaluación.

Estas áreas tienen el conocimiento de las propuestas de los Cuerpos Académicos para mejorar el servicio educativo, el modelo educativo y lineamientos establecidos por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas, los marcos de referencia de los Organismos Acreditados de Programas Educativos y los requerimientos de la norma ISO 9001:2000.

Con base a dicha información y siguiendo la metodología de mapeo de procesos se diseñan los procesos académicos para ofrecer los servicios.

4. ¿Como se garantiza que se tiene una concordancia entre el diseño y los requerimientos de clientes y usuarios, así como su desempeño libre de falla?

La cultura de la evaluación, tanto interna como externa, es una constante en la Universidad, lo cual ha llevado a la identificación de fortalezas y debilidades para la orientación de estrategias que coadyuven al desarrollo de Programas Educativos reconocidos por su buena calidad.

Por lo tanto a través de la evaluación del proceso clave y de los procesos complementarios, se detecta el nivel de concordancia entre el diseño y los requerimientos de los clientes y usuarios. Las evaluaciones que se realizan son:

- *Auditorías internas y externas por la casa certificadora del Sistema de Gestión de Calidad.*
- *Auditorías de servicio y evaluaciones al desempeño docente*
- *Evaluación diagnóstica de los Comités Interinstitucionales de Evaluación de la Educación Superior.*
- *Evaluación por Organismos Acreditadores reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES).*
- *Evaluación de los Egresados por parte del Centro Nacional de Evaluación de la Educación Superior (CENEVAL).*

Además, las reuniones académicas que se realizan permiten retroalimentar la concordancia entre el diseño y los requerimientos de clientes y usuarios:

- *Comisiones Académicas y de Vinculación, participan los directores de cada Programa Educativo y empresarios representantes del sector productivo.*
- *Comisiones de Pertinencia y Estudio de Análisis Situacional del Trabajo (AST), realizadas por cada Programa Educativo con la participación de empresarios de la región y egresados.*

Para el caso de los servicios tecnológicos y de educación continua, se establecen los compromisos adquiridos por las partes de manera formal, donde se anexan todos los requerimientos del cliente (costos, tiempos, instalaciones, equipos).

5. ¿De que forma se determina el valor y la factibilidad técnica y/o económica del producto y/o servicio?

La apertura de un nuevo programa educativo o una nueva área de un programa educativo ya existente debe estar sustentada en estudios que avalen su factibilidad y pertinencia, motivo por el que se deben de atender los “Lineamientos Generales para la apertura de un nuevo programa educativo en el Subsistema de Universidades Tecnológicas”, los cuales integran los criterios basados en los niveles de pertinencia con los requerimientos del sector productivo, público y social, la demanda escolar en base a preferencias estudiantiles, así como la factibilidad del desempeño del programa educativo en el corto, mediano y largo plazo.

Para la apertura o diversificación de un programa educativo, se debe desarrollar y presentar a la Coordinación General de Universidades Tecnológicas los siguientes estudios:

- *Estudio de Mercado Laboral*
- *Estudio de Demanda Educativa*
- *Estudio del Análisis de la Situación de Trabajo*
- *Acta de Comisión de Pertinencia*

6. ¿De que forma la organización introduce los productos y/o servicios en los mercados objetivo?

Una vez que la propuesta de apertura de un nuevo programa educativo ha sido aprobada por la Coordinación General de Universidades Tecnológicas, inicia la difusión de la nueva oferta educativa y la integración de la estructura orgánica correspondiente al nuevo programa educativo, al tiempo que se suministran los insumos básicos para el inicio de sus operaciones. Dichos insumos incluyen equipamiento, plantilla docente, personal de apoyo técnico y académico.

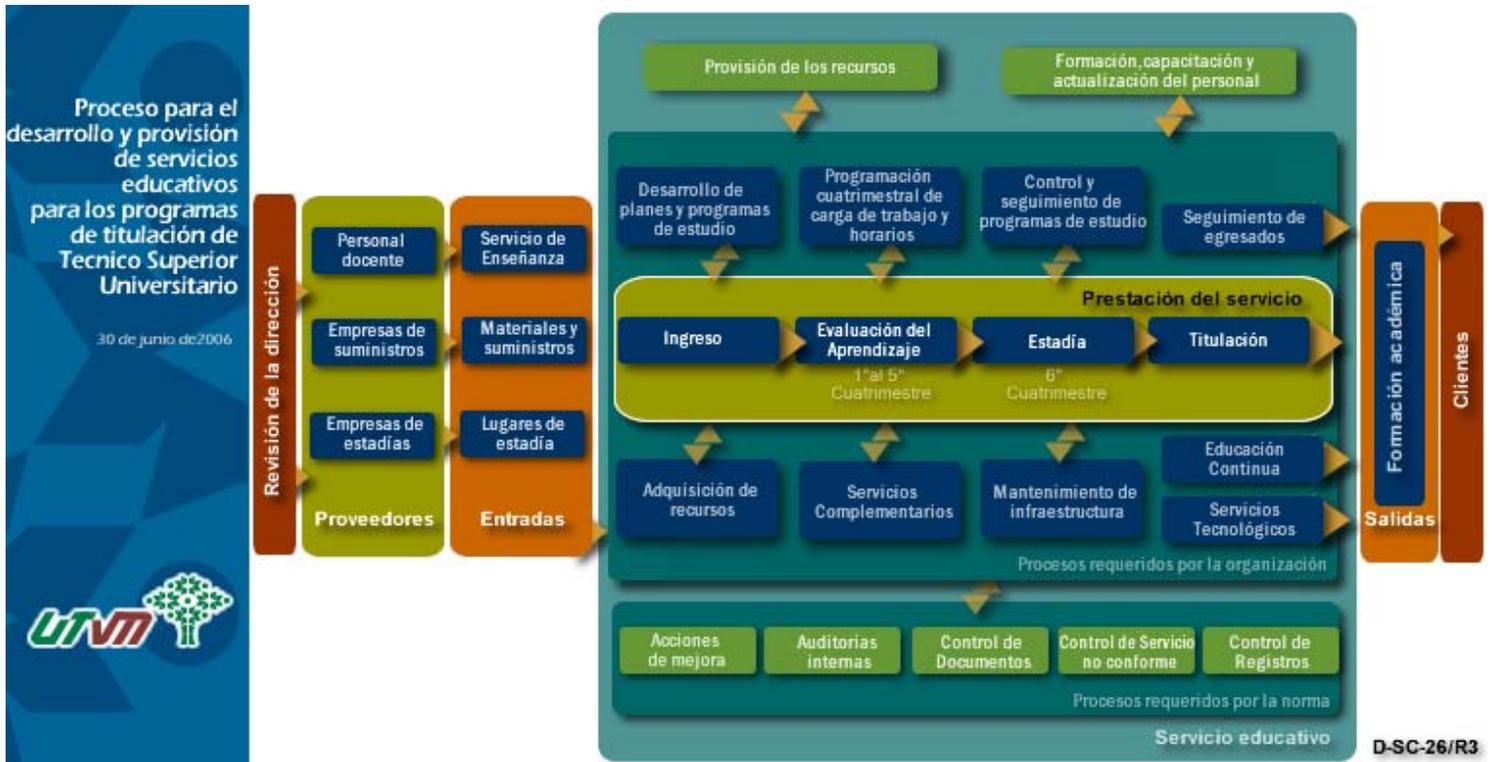
7. ¿Como se lleva a cabo el proceso de mejora de los productos y/o servicios, para adecuarse o superar las expectativas de los clientes y/o usuarios?

A través de la evaluación de servicio educativo, de los servicios complementarios y del desempeño de los procesos institucionales mediante indicadores específicos, es posible conocer el grado de satisfacción de nuestros clientes respecto a los servicios que otorga la institución y efectuar acciones pertinentes para adecuarlos al cumplimiento y superación de sus expectativas

6.2 Procesos Clave

1. ¿Se tienen identificados los procesos clave?

A través de un mapeo de procesos se establecen de forma gráfica los procesos clave así como su interacción.



El proceso clave es la presentación del servicio educativo, que incluye el proceso de ingreso, evaluación del aprendizaje, estadía y titulación. Los procesos de apoyo son los requeridos por la organización y por la norma ISO 9001:2000.

2. ¿De que forma se establecen?

Los procesos clave se han establecido considerando el modelo educativo de Universidades Tecnológicas, los planes y programas de estudio de las diferentes carreras y los requisitos legales establecido por las instancias de educación superior federal y estatal

3. ¿Cada proceso identificado tiene definidas sus fronteras?

La metodología de mapeo de procesos permite visualizar los procesos clave, hacia quien se orientan las actividades y los insumos que se requieren. Para cada proceso se define:

- *El diagrama de flujo, enfatizando los puntos de seguimiento y análisis.*
- *Especificaciones: objetivo, proveedor, entradas, salidas, cliente, métrica, indicador y cálculo.*
- *Recursos e información.*
- *Responsable del proceso.*
- *Método de seguimiento.*
- *Acciones necesarias para alcanzar los resultados.*
- *Participantes.*
- *Procedimientos.*

4. ¿Cada proceso tiene definido su indicador de resultados?

En la sección correspondiente a las especificaciones del proceso, se encuentra definido el indicador de resultados de cada proceso documentado.

5. ¿Cada proceso cuenta con estándares de desempeño?

Cada indicador de proceso tiene definida una meta y fecha de corte para dar seguimiento a los resultados obtenidos.

6. ¿Se tiene definido variables críticas para cada proceso?

En el apartado de acciones necesarias para alcanzar los resultados de cada proceso se establecen las variables críticas que se requiere atender para poder obtener los resultados esperados. Estas variables pueden ser información, documentos, actividades, etc.

7. ¿Cómo se asegura el logro consistente de los niveles de desempeño esperado?

A través de la evaluación constante del cumplimiento de las metas establecidas. La evaluación de los indicadores de proceso se publica en intranet, además de que se integran en los informes cuatrimestrales de cada área y carrera para analizarse en la reunión de revisión de dirección. Además, se cuenta con un sistema de acciones preventivas que permite dar seguimiento a las acciones que se realizan para garantizar el logro de las metas de los indicadores.

8. ¿De que manera influye el desempeño para identificar y priorizar las oportunidades de mejora e innovación?

El nivel de desempeño determinado en la evaluación de los procesos influye de manera determinante en la identificación y priorización de acciones de mejora, actividades que se realizan como parte del proceso de Revisión de la Dirección y que permiten a la alta dirección y a los responsables de las áreas operativas, establecer compromisos para la atención de áreas de oportunidad y mejorar continuamente en la provisión de servicios a nuestros clientes.

9. ¿Cómo atiende las oportunidades de mejora e innovación incluyendo la reducción de la variabilidad de sus procesos clave y aumento de su capacidad?

La variabilidad del proceso clave es reducida mediante la aplicación de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión de Calidad, de esta forma la organización se asegura de unificar los criterios para la prestación del servicio y homogeniza las actividades que llevan a cabo los Programas Educativos.

Las oportunidades de mejora e innovación son atendidas mediante el proceso de acciones de mejora establecido en el Sistema de Gestión de Calidad así como por los procedimientos que lo integran.

El aumento de la capacidad del proceso clave es analizado durante la revisión de la Dirección, de manera que al identificar la necesidad de incrementar la dicha capacidad, se establecen acciones para ampliar o diversificar la oferta de servicios de la institución.

6.3 Procesos de Apoyo

1. ¿Se tienen identificados los procesos de apoyo?

La organización cuenta con un mapeo de procesos en el cual se localizan todos los procesos de nuestro Sistema de Gestión de Calidad incluyendo los procesos de apoyo siendo estos: Desarrollo de Planes y Programas de Estudio, Programación Cuatrimestral de carga de Trabajo y horarios, Control y Seguimiento de Programas de Estudio, Seguimiento de Egresados, Adquisición de Recursos, Servicios Complementarios, Mantenimiento de Infraestructura, Educación Continua y Servicios Tecnológicos.

2. ¿De que forma se establecen?

Los procesos de apoyo son establecidos en base a los requerimientos del procesos clave de la organización, así como a los requerimientos de la Norma ISO 9001:2000.

3. ¿Cada proceso identificado tiene definidas sus fronteras?

En el mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad se pueden observar los procesos de apoyo, así como las responsabilidades para cada proceso y los insumos que se requieren para su cumplimiento.

Para cada proceso se define:

- *El diagrama de flujo, enfatizando los puntos de seguimiento y análisis.*
- *Especificaciones: objetivo, proveedor, entradas, salidas, cliente, métrica, indicador y cálculo.*

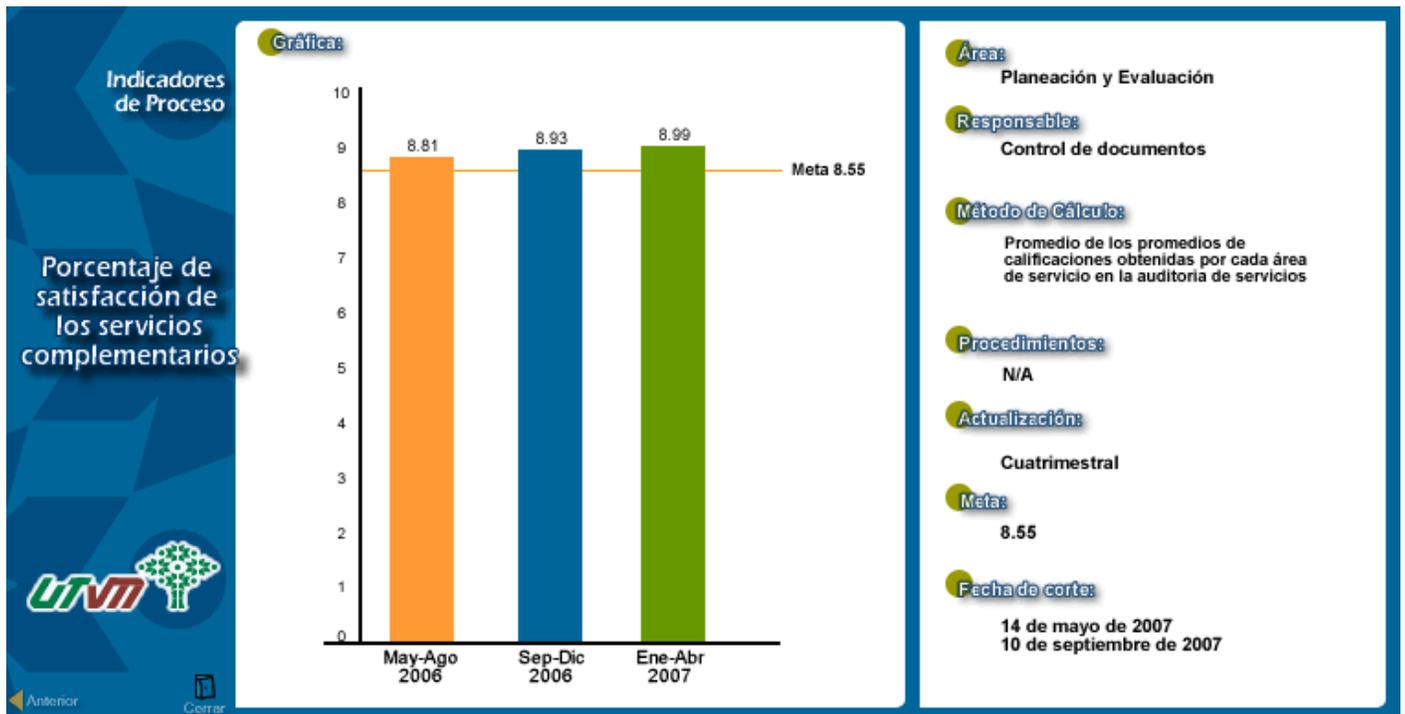
- Recursos e información.
- Responsable del proceso.
- Método de seguimiento.
- Acciones necesarias para alcanzar los resultados.
- Participantes.
- Procedimientos (en este está especificado de igual forma el alcance para cada proceso de manera general)

4. ¿Cada proceso tiene definido su indicador de resultados?

Todos los procesos de apoyo tienen definido un indicador de resultados, el cual puede ser de carácter cualitativo o cuantitativo. Lo anterior se encuentra establecido en la sección de especificaciones de cada uno de los procesos, disponibles a través de la herramienta de gestión documental en la Intranet institucional.

5. ¿Cada proceso cuenta con estándares de desempeño?

Cada indicador de proceso de apoyo cuenta con una meta definida con su respectiva fecha de corte y se puede encontrar dentro del Manual de Calidad dentro del punto 5.4 que corresponde a Objetivos de Calidad. La fecha de corte es de utilidad para dar seguimiento al cumplimiento de los mismos y cuando no sea así, establecer acciones de mejora que orienten al cumplimiento.



6. ¿Se tiene definido variables críticas para cada proceso?

En la sección de Acciones necesarias para alcanzar los resultados de cada proceso, dentro de las planificaciones de procesos, se tienen establecidas las variables críticas que se requiere atender para poder obtener los resultados esperados. Estas variables pueden ser información, documentos, actividades, etc.

7. ¿Cómo se atienden las oportunidades de mejora e innovación?

Las oportunidades de mejora e innovación son atendidas a través del cumplimiento del proceso llamado Acciones de Mejora (D-SC-20) dentro del cual se han establecido dos procedimientos para dar seguimiento a las oportunidades de mejora y estos son: Procedimiento de Acciones Correctivas (P-SC-05) y Procedimiento de Acciones Preventivas (P-SC-07) los cuales se aplican una vez que se recibe la solicitud de algún cambio o modificación de algún proceso o documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

8. ¿Cómo se asegura el logro consistente de los niveles de desempeño esperado?

A través del seguimiento de la tendencia al cumplimiento de los niveles establecidos a través de la documentación de Acciones Preventivas (P-SC-07), mediante Auditorías Internas (P-SC-04) y Auditorías Externas al Sistema de Gestión de Calidad, así como mediante las Reuniones de Revisión de Dirección (P-RE-01).

9. De que manera influye el desempeño para identificar y priorizar las oportunidades de mejora e innovación?

El desempeño influye de manera importante, ya que del análisis del desempeño se derivan la mayoría de las oportunidades de mejora e innovación, ejemplo de ello ha sido que para las reuniones de revisión de dirección se elabora un reporte del comportamiento de los indicadores de los procesos mediante el cual se va monitoreando la tendencia al cumplimiento, así como también a través de la misma revisión de dirección dando seguimiento de las oportunidades encontradas en las reuniones previas.

10. ¿Cómo atiende las oportunidades de mejora e innovación incluyendo la reducción de la variabilidad de sus procesos de apoyo y aumento de su capacidad?

La oportunidades de mejora y la reducción de la variabilidad de los procesos de apoyo se atiende mediante el cumplimiento del proceso llamado Acciones de Mejora (D-SC-20) dentro del cual se han establecido dos procedimientos para dar seguimiento a las oportunidades de mejora y estos son: Procedimiento de Acciones Correctivas (P-SC-05) y Procedimiento de Acciones Preventivas (P-SC-07) los cuales se aplican una vez que se recibe la solicitud de algún cambio o modificación de algún proceso o documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

Lo anterior ha permitido que exista una mayor homogenización, así como también a través del desarrollo de sistemas de información, reglamentos, lineamientos, normas y políticas institucionales.

El aumento de la capacidad de los procesos de apoyo es analizado durante la revisión de la Dirección, de manera que al identificar la necesidad de incrementar la dicha capacidad, se establecen acciones para adecuar los procesos de apoyo de forma que se fortalezca el proceso clave.

6.4 Proveedores

1. ¿De que forma lleva a cabo la identificación y selección de sus proveedores?

En el Proceso de Adquisición de Recursos del Sistema de Gestión de Calidad se definen las acciones a realizar para contactar a los proveedores y para adquirir los recursos; para el caso de proveedores de servicios y materiales se identifica y selecciona a los proveedores en función a su capacidad para suministrar productos de acuerdo a los siguientes criterios: Precio, calidad, tiempo de entrega, servicio, garantía, etc.

En este proceso el personal académico se considera proveedor en virtud de que son quienes a través de su conocimiento y experiencia desarrollan el proceso de formación académica de los estudiantes.

La identificación del personal académico que se requiere se hace a través de las solicitudes de contratación de las Direcciones de Programa Educativo. La selección se hace conforme a lo establecido en el “Reglamento de Ingreso, Permanencia y Promoción del Personal Académico”, en el cual se establece que el personal académico de nuevo ingreso deberá ser seleccionado por la Comisión Dictaminadora, la cual tiene el objeto evaluar, dictaminar y resolver sobre el ingreso, la promoción y la permanencia del personal académico de la Universidad.

2. ¿De que manera lleva a cabo la evaluación de proveedores?

La evaluación se lleva a cabo considerando los siguientes elementos:

- *Atención a las solicitudes, cotizaciones o requerimiento de la Universidad*
- *Comunicación fluida con el Departamento de Recursos Materiales*
- *Confianza de crédito reconocida por el proveedor hacia la Universidad*
- *Cumplimiento con la facturación en forma y tiempo acordados.*
- *Precios competitivos de los bienes materiales o servicios*

- *Tiempo de entrega de los bienes materiales o servicios*
- *Entrega de los bienes materiales o servicios bajo las condiciones pactadas*
- *Respaldo de la marca de los bienes materiales o servicios*
- *Cumplimiento con requerimientos legales de los bienes adquiridos*
- *Cumplimiento con las especificaciones requeridas*
- *Información completa y detallada sobre los bienes adquiridos*
- *Bienes materiales o servicios libres de defectos de fabricación*
- *Cumplimiento de las garantías*
- *Condiciones superiores a otros proveedores*

Los proveedores críticos son sometidos a esta evaluación debido a que, estos proveedores impactan al proceso enseñanza aprendizaje, como por ejemplo: Mantenimiento a equipo de cómputo, impresiones, acervo bibliográfico, material para laboratorio, suscripción de revistas, bienes materiales y servicios que impacten directamente a los programas educativos.

En cuanto a la evaluación de los docentes como proveedores del servicio educativo, la Universidad cuenta con un Sistema de Evaluación Docente en operación desde 2002, dicho sistema opera cuatrimestralmente y sus características son:

- a) Los estudiantes a quienes les imparte clase el profesor evalúan los aspectos de docencia y actividades de apoyo académico.*
- b) La aplicación de la evaluación es en línea.*
- c) Para que la evaluación de los estudiantes tenga validez se requiere un porcentaje de participación del 80% de cada grupo.*
- d) En el caso de la evaluación de los estudiantes se genera un reporte de evaluación por asignatura y grupo.*
- e) La escala de respuesta de los instrumentos va del 1 a 5, siendo la calificación 3.5 el mínimo requerido para considerar satisfactoria la función docente del profesor.*

Las funciones académicas diferentes a la docencia son evaluadas por el director del Programa Educativo a través de dos instrumentos, uno para profesores de tiempo completo y otro para profesores de asignatura, en virtud de que las funciones que desempeñan son diferentes.

Esta última evaluación está dentro del Sistema de Evaluación Docente (SEAD) por lo que tiene las mismas características que la evaluación que realizan los estudiantes.

3. ¿De que manera califica y retroalimenta a un proveedor?

En el caso de proveedores de bienes y servicios los parámetros de selección son:

- *Cuando en la evaluación la puntuación es mayor o igual a 80% entonces el proveedor es confiable y satisfactorio por lo que debe ser aprobado y seleccionado.*
- *Cuando es mayor o igual al 60% entonces el proveedor si cumple aunque con deficiencias, por lo que el área de adquisiciones determinara si se acepta con deficiencias.*
- *Cuando es menor al 60% entonces el proveedor no cumple, por lo que debe descartarse del catálogo de proveedores.*

La retroalimentación del proveedor se realiza en el mes de enero de cada año, informando al proveedor de manera directa del resultado obtenido en la evaluación.

En cuanto a la evaluación de los docentes, los resultados de la evaluación se dan a conocer al profesor y al director del Programa Educativo a través de los siguientes mecanismos:

- a) El profesor y el director del Programa Educativo tienen acceso al Sistema Integral de Información (SIIN) a través del cual pueden conocer los resultados una vez concluida la evaluación.*
- b) Por parte de la Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa se integra un informe cuatrimestral por Programa Educativo, donde se detallan los resultados de cada profesor, el mismo se hace llegar a los directores de Programas Educativos.*
- c) Por parte de la Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa se entrega un memorando personalizado a cada profesor, donde se le dan a conocer los resultados que obtuvo y recomendaciones para mejorar su desempeño.*
- d) Por parte de la Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa se tiene el histórico de los resultados de la evaluación, mismos que son integrados al expediente académico del profesor con fines de permanencia y promoción.*

4. ¿De que forma se lleva a cabo la generación de estrategias, acciones de apoyo y desarrollo mutuo?

En el caso de proveedores de bienes y servicios, se lleva a cabo conforme a las cotizaciones que realizan los proveedores, otorgándonos precios competitivos, crédito y entrega inmediata, de esta manera el área de adquisiciones, entrega al área solicitante los bienes materiales y servicios para el desarrollo de sus actividades. La Universidad es flexible con sus proveedores en cuanto a tiempo de entrega y pagos anticipados.

En cuanto al personal docente se refiere, cuando en el desempeño de un profesor se detectan deficiencias, por parte de la Coordinación de Desarrollo Académico y Calidad Educativa se orienta al profesor para la mejora de su desempeño y se establece un plan de acción y compromiso de mejora, al cual se le dá seguimiento hasta verificar que efectivamente se ha mejorado el desempeño docente.

Otra de las acciones permanentes para mejorar el desempeño del profesor es la capacitación didáctico- pedagógica.

5. ¿Como se llevan a cabo relaciones de mutuo beneficio entre la organización y el proveedor?

Otorgando crédito en los bienes materiales y servicios, por parte del proveedor, y por parte de la Universidad en realizar los pagos en un mínimo de quince días. En cuanto al personal docente, mediante la capacitación para la mejora de su desempeño profesional.

6. ¿De que forma la organización promueve el desarrollo de los proveedores?

En relación a los proveedores de bienes y servicios, la institución promueve su desarrollo mediante su incorporación en los casos que aplique, a las comisiones de pertinencia de los Programas Educativos, mediante la exigencia de parámetros de calidad que les servirán para ampliar su oferta, así como a través de la recomendación de sus servicios con otras instituciones de educación similares a la nuestra.

En el caso del personal docente, la institución promueve su desarrollo a través de su incorporación a programas de estímulos al desempeño académico, la integración de cuerpos académicos, la capacitación y actualización, así como la promoción de categorías basadas en la habilitación académica.

7.1 Protección de los Ecosistemas

Este criterio incluye la forma en como la organización minimiza el impacto ambiental generado por sus procesos durante el ciclo de vida de sus productos y/o servicios; además incluye las acciones programadas que realiza para promover la recuperación de los ecosistemas y educación ambiental.

La organización deberá describir:

1. ¿Conoce la organización el impacto ambiental que generan sus procesos, productos y/o servicios?

La Universidad conoce el impacto ambiental de sus operaciones, por esto se han realizado acciones para el uso racional de energía eléctrica, agua y combustibles, disminución de residuos, mejora del manejo de residuos (peligrosos y no peligrosos), reducción de accidentes y fomento de la cultura ambiental entre otros.

2. ¿Que normatividad ambiental cumple, y donde esta sustentada esta?

La normatividad ambiental que rige en el Estado de Hidalgo (competencia, federal, estatal y municipal) y de acuerdo a la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LGEEPA).

3. ¿Como define su política ambiental y que criterios utilizó para desarrollarla?

Ser una Institución de educación superior, que preserve el medio ambiente de manera equilibrada y que promueva el equilibrio entre la sociedad y los ecosistemas.

Los criterios utilizados para el desarrollo de la anterior política son los lineamientos establecidos en el Programa Estatal de Desarrollo y en el Programa Institucional de desarrollo, respecto al cuidado y preservación de los ecosistemas, pero sobre todo los valores expresados en el código de ética expresados por la Comunidad Universitaria.

4. ¿Que tecnología utiliza y que impacto ambiental tiene, existe otra tecnología que impacte de menor manera?

- *Almacenamiento de residuos peligrosos y traslado de los mismos con el apoyo de empresas especialistas.*
- *Mecanismos programados para realizar el consumo adecuado de agua.*
- *Con el apoyo del municipio se almacena la basura en un contenedor adecuado en las mismas instalaciones.*

Existen otras tecnologías, sin embargo no están disponibles en los servicios de la región. Con la tecnología disponible, ha sido posible mantener y preservar las condiciones del ecosistema en donde se encuentra ubicada la Universidad, respetando la flora y fauna existentes.

5. ¿En donde se ve reflejado?

En la conservación del medio ambiente que nos rodea y en un agradable entorno ecológico que propicia condiciones de trabajo favorables.

6. ¿De acuerdo a su localidad y/o ámbito de influencia, ¿ Como la organización protege y promueve la recuperación de los ecosistemas, la biodiversidad nativa y/o los recursos naturales?

- *Realizando el almacenamiento adecuado de los residuos peligrosos y no peligrosos y estando en coordinación con los servicios municipales para el correcto almacenamiento final de la basura.*
- *Fomentando la creación y mantenimiento de áreas verdes en la Universidad en buenas condiciones.*
- *Respetando y conservando la flora y fauna presentes desde que la Universidad se instaló.*
- *Fomentando entre la comunidad universitaria el respeto por el medio ambiente y el tratamiento de residuos.*

7. ¿La organización proporciona educación ambiental?

La educación ambiental se proporciona por medio de campañas que incluyen: anuncios y carteles que promueven el respeto a los ecosistemas y al entorno de trabajo e invitan a conservar las condiciones de limpieza y orden.

8. ¿A quien la proporciona y con que frecuencia?

Se proporciona a toda la comunidad universitaria y estas campañas son permanentes.

9. ¿Que resultados ha obtenido al proporcionar esta educación?

Son resultados positivos, entre otros se ha logrado erradicar el consumo de cigarros en la institución, las instalaciones se mantienen en condiciones agradables de trabajo gracias a la concientización sobre el manejo de la basura, el tratamiento de residuos ha sido adecuado y en general el respeto y cuidado hacia la naturaleza del entorno es evidente cuando se visita la Universidad.

7.2 Desarrollo de la comunidad

1. ¿Identifica las comunidades de influencia y las prioridades sociales en las que puede contribuir?

La zona de influencia de la Institución, esta conformada por 23 municipios, es considerada por Consejo Nacional de Población como una zona marginada, ya que ofrece pocas oportunidades al desarrollo industrial y un gran porcentaje de personas en edad productiva emigran a otras entidades o al extranjero, es por ello que el reto para la Universidad de contribuir al desarrollo regional adquiere dimensiones especiales y constituye un alto compromiso social.

2. ¿De que manera las identifica?

La identificación de las prioridades sociales en las que la institución puede contribuir se lleva a cabo principalmente de tres formas:

- *Mediante las comisiones de pertinencia de los Programas Educativos. Cada uno de los Programas Educativos que integran la oferta educativa de la institución, cuenta con una Comisión de Pertinencia en las cuales participan representantes del sector productivo y social, con el propósito de vincular los perfiles profesionales con las competencias requeridas en el entorno, con tres objetivos: satisfacer las necesidades del sector productivo y social, garantizar la formación de egresados competitivos e incrementar la eficiencia terminal.*
- *Mediante la participación de representantes de la zona de influencia en el H. Consejo Directivo de la institución, en este caso, tres empresarios y un funcionario del ayuntamiento están integrados a dicho órgano colegiado.*
- *A través de la suscripción de convenios de colaboración con los Municipios aledaños a la zona de influencia y con grupos de carácter social que realizan actividades en la región.*

3. ¿De que forma promueve sus principios y valores de Calidad?

Los valores que la institución fomenta y que fueron definidos por toda la comunidad universitaria son: dialogo, legalidad, libertad, participación, respeto y tolerancia y se encuentran identificados en el código de ética de la institución. Estos son promovidos en todas las acciones de vinculación con el entorno productivo y social que realiza la institución.

Es precisamente el objetivo de la vinculación: contribuir eficazmente al desarrollo económico y social de la región y del Hidalgo, coadyuvar a la atención de las necesidades del aparato productivo y social; y en general, mejorar las condiciones de vida de los habitantes del Valle del Mezquital.

4. ¿De que forma contribuye y/o participa la organización con la comunidad en procesos de mejora continua?

La institución, con la finalidad de coadyuvar al desarrollo regional, ofrece a la sociedad en general dentro de su zona de influencia, cursos, capacitaciones y servicios tecnológicos, manteniendo una difusión de manera permanente, promoviendo una dinámica educativa de actualización a través de la Educación Continua, realizando actividades de manera coordinada con los diferentes Programas Educativos, respondiendo a las necesidades que demanda la región.

La vinculación, característica fundamental y una fortaleza del modelo educativo de la institución, es entendida como la interacción de la institución con su entorno económico, social y productivo, que derive en una formación pertinente y competitiva de Técnicos Superiores Universitarios reconocidos en el ámbito nacional e internacional.

En este sentido, la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital ha establecido un conjunto de estrategias que contribuyen con la comunidad en los procesos de mejora continua:

- *Desarrollo de proyectos productivos conjuntos.*
- *Realización de foros, conferencias y exposiciones.*
- *Programas de educación continua.*
- *Gestión para la creación y financiamiento de empresas de base tecnológica.*
- *Desarrollo de prácticas y visitas industriales.*
- *Estadías de estudiantes en empresas y organizaciones sociales.*
- *Colocación de egresados y operación de la bolsa de trabajo.*
- *Servicios tecnológicos dirigidos al sector productivo y a la comunidad.*
- *Desarrollo de células de gestión e innovación tecnológica.*

8.0 VALOR CREADO: RESULTADOS

8.1 Resultados de valor creado para clientes y mercado

Este criterio evalúa el desempeño de las organizaciones en cuanto a la creación de valor hacia los diferentes grupos de interés, así como el análisis de la relación causal entre los indicadores clave del negocio y los procesos y sistemas de la organización. La organización deberá describir:

1. ¿Identifique y mencione los resultados clave de mayor impacto positivos (cuantitativos y cualitativos)?

La Coordinación General de Universidades Tecnológicas ha establecido un Modelo de Evaluación de la Calidad (MECASUT) para mostrar en general el estado cuantitativo y cualitativo que guarda la institución, este modelo genera información estadística por medio de los indicadores, ordenados en cinco ejes rectores o categorías:

- *Eficacia,*
- *Eficiencia,*
- *Pertinencia,*
- *Vinculación*
- *Equidad.*

Dicho modelo es un mecanismo claro, sencillo y eficaz que permite conocer el nivel de consolidación del proceso educativo de la Universidad a fin de satisfacer las necesidades e incrementar las expectativas de nuestros clientes.

En el aspecto cualitativo, la institución ha avanzado firmemente hacia su consolidación mediante el logro de:

- *Certificación y recertificación de su Sistema de Gestión de Calidad*
- *Evaluación diagnóstica de sus Programas Educativos en el más alto nivel que otorgan los Comités Interinstitucionales para la evaluación de la educación Superior*
- *Acreditación de sus Programas Educativos por organismos reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.*
- *Reconocimiento de la Secretaría de Educación Pública por el alto porcentaje de egresados con testimonios de desempeño sobresaliente en el Examen general de Egreso que aplica en Centro Nacional para la Evaluación de la educación Superior*
- *Reconocimiento de la Secretaría de Educación Pública por contar con más del 75% en Programas Educativos de buena calidad de acuerdo al Sistema Nacional de Evaluación y Acreditación.*

2. ¿Tendencias o comportamiento por lo menos de los últimos 3 años?

Indicadores	2004	2005	2006
<i>Matrícula</i>	1015	903	860
<i>Deserción</i>	7.98%	6.72%	9.3%
<i>Aprovechamiento Académico</i>	8.32%	8.80%	8.24%
<i>Reprobación</i>	10.25%	8.96%	5.1%
<i>Eficiencia Terminal</i>	53.97%	57.91%	58.95%
<i>Testimonios EGETSU</i>	84.03%	76.06%	76.06%
<i>Alumnos por computadora</i>	2.74	2.56	2.32
<i>Programas Educativos evaluados por CIEES</i>	0 %	83.33%	83.33%
<i>Programas Educativos acreditados por organismos externos</i>	0 %	0 %	83.33%
<i>Profesor de Tiempo Completo con perfil deseable</i>	69.44%	90%	91%
<i>Cobertura de Becas</i>	44.33%	44.96%	53.8%

3. ¿Metas establecidas para el presente año?

Indicadores	2007
<i>Matrícula</i>	920
<i>Deserción</i>	6.97%
<i>Aprovechamiento Académico</i>	8
<i>Reprobación</i>	10%
<i>Eficiencia Terminal</i>	55%
<i>Testimonios EGETSU</i>	75 %
<i>Computadoras por alumno</i>	1.98%
<i>Programas Educativos evaluados por CIEES</i>	100%
<i>Programas Educativos acreditados por organismos externos</i>	100%
<i>PTC con perfil deseable</i>	93%
<i>Cobertura de Becas</i>	58.50%

4. ¿Comparación del comportamiento respecto a la meta que se proyectó?

Los indicadores que se generan por medio del Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas son por ciclo escolar, por lo que este año aun no contamos con los valores del último cuatrimestre que conforma el ciclo escolar 2006-2007, sin embargo se pretende alcanzar las metas establecidas con las siguientes actividades enfocadas a incrementar la satisfacción de los alumnos: cursos propedéuticos antes de iniciar el ciclo escolar correspondiente con el propósito de solventar deficiencias en el perfil de ingreso de los estudiantes y fortalecer su permanencia, además de desarrollar cursos de regularización dirigidos a estudiantes con bajo nivel de aprovechamiento con el propósito de reforzar su aprendizaje y evitar su deserción por reprobación, además de fortalecer la utilización de técnicas, métodos y herramientas del Enfoque Centrado en el Aprendizaje con el propósito de incrementar la efectividad de enseñanza y fortalecer el aprendizaje significativo de los estudiantes.

En la Institución se han diversificado y fortalecido los apoyos, servicios y acciones de atención a los estudiantes, para que mejoren sus condiciones económicas y académicas para estudiar. Entre los apoyos destacan: el Programa de Becas (PRONABES, BIAM, académica, de estadía, equidad y alimenticia); los servicios universitarios: biblioteca, psicopedagogía y servicios médicos; en acciones de atención se encuentran las tutorías y asesorías académicas.

Lo anterior además del Programa de Apoyo Académico al estudiante (PAAE), que tiene como objetivo contribuir a la calidad educativa de los programas de estudio del Técnico Superior Universitario que se ofrecen en la Institución, a través de la generación de alternativas de apoyo académico para mejorar el rendimiento escolar, aumentar la eficiencia terminal y disminuir el índice de deserción, así como fortalecer la formación integral de los estudiantes. Está conformado por tres modalidades: Tutoría académica, Talleres de formación integral, Asesoría académica (Presencial o Virtual).

De igual manera se participará en Programa Integral de Fortalecimiento Institucional para obtener recursos extraordinarios a fin de contar con la plataforma informática actualizada y continuar con los esfuerzos de habilitación de la planta docente mediante la formación y capacitación de los docentes en el área técnica, pedagógica.

8.2 Resultados de valor creado para el personal

1. ¿Identifique y mencione los resultados clave de mayor impacto positivos (cuantitativos y cualitativos)?

- *Los programas de capacitación, formación y actualización que la institución desarrolla para sus colaboradores constituye una oportunidad de desarrollo para el personal, ya que a través de esta se obtiene un mejor desempeño y rendimiento profesional en el desarrollo de sus actividades, así mismo se logra una satisfacción en el personal y en la organización.*
- *Se han establecido programas de estímulos para el personal, los cuales ayudan a mejorar su calidad de vida. Así mismo se otorgan cada año prestaciones no ligadas al salario (ayuda de lentes, guardería, canastilla de maternidad) que contribuyen al bienestar de los colaboradores.*
- *Se han realizado convenios con diferentes organizaciones para obtener porcentajes de descuentos en los servicios que ofrecen y de esta manera el personal tenga acceso a estos a un menor costo.*
- *Los colaboradores por el hecho de formar parte de la Universidad son sujetos de créditos que otorgan diversas entidades para la adquisición de bienes.*
- *Las condiciones de ergonomía y bienestar en las áreas de trabajo se han fortalecido para ofrecer al personal no solo la oportunidad de contribuir al proyecto educativo de la institución, sino de hacerlo en condiciones dignas y con los medios suficientes para el buen desempeño de sus actividades.*

Los resultados mencionados contribuyeron de forma muy importante para el logro de las acreditaciones de los Programas Educativos por organismos reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior.

2. ¿Tendencias o comportamiento por lo menos de los últimos 3 años?

En los últimos 3 años, se ha capacitado a más del 60% del personal, permitiendo incrementar de manera muy importante la habilitación de la planta docente, que es la base del servicio que la institución ofrece. En los últimos 3 años se ha logrado obtener el mayor nivel de consolidación que otorgan los Comités Interinstitucionales para la evaluación de la educación Superior y se ha logrado la acreditación de cinco Programas Educativos por organismos reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior

3. ¿Metas establecidas para el presente año?

- *Que el 90% del personal docente y administrativo reciba por lo menos un curso de capacitación.*
- *Incrementar la habilitación del personal docente a más del 90%*
- *Continuar y fortalecer el programa de seguridad e higiene para que el personal desarrolle sus actividades dentro de un lugar seguro e higiénico, y así de esta manera prevenir accidentes y enfermedades.*
- *Fortalecer el programa de actividades socioculturales para fomentar la integración de los trabajadores.*
- *Ampliar los alcances del programa de estímulos al desempeño del personal.*

4. ¿Comparación del comportamiento respecto a la meta que se proyectó?

Los resultados de las metas son cuantificables a final de año, sin embargo al mes de julio, se puede considerar que existe un avance del 50% de las metas establecidas.

8.3 Resultados de Valor creado para los procesos

1. ¿Identifique y mencione los resultados clave de mayor impacto positivos (cuantitativos y cualitativos)?

Los resultados de mayor impacto positivo en cuanto a los procesos los constituyen:

- *El mantenimiento de la certificación en la norma ISO 9001:2000 del Sistema de Gestión de Calidad*
- *La actualización constante de los procedimientos que conforman los procesos de la institución.*
- *La automatización paulatina de la administración del Sistema de Gestión de Calidad*
- *La disminución de hallazgos de las auditorías al Sistema de Gestión de Calidad*
- *La incorporación de nuevos servicios a la oferta de la organización*
- *La consolidación de los procesos complementarios al servicio educativo*
- *La integración de nuevas estrategias para administración esbelta del Sistema de Gestión de Calidad.*
- *Los esfuerzos de innovación y mejora continua en todos los procesos institucionales*
- *La consolidación de los indicadores institucionales y de procesos.*
- *La evolución incremental del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad.*

A partir del 13 de diciembre de 2002, la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital esta certificada en la norma ISO 9001:2000 en el desarrollo y provisión de servicios educativos para los programas de titulación de técnico superior universitario. El 7 de enero de 2006, la institución obtuvo la recomendación para mantener la certificación de calidad ISO 9001:2000, por parte de la certificadora ABS Quality Systems, además, las tres últimas auditorías externas a nuestro Sistema de Gestión de Calidad se han desarrollado con cero No Conformidades, lo cual constituye un parámetro del nivel de consolidación que se desea en cuanto al desempeño de los procesos institucionales.

Por la misma naturaleza del proceso de mejora continua se ha desarrollado una herramienta informática mediante la cual gran parte de las actividades relacionadas con el mantenimiento de nuestro Sistema de Gestión de Calidad es controlada por lo que se cuenta con un Sistema de Información eficiente que en el marco del Premio Hidalgo a la Innovación Tecnológica 2003 recibió un reconocimiento especial concursando con el título: Desarrollo Intranet para soporte a Sistemas de Gestión de Calidad

2. ¿Tendencias o comportamiento por lo menos de los últimos 3 años?

El comportamiento de los procesos en los tres últimos años ha sido de evolución hacia la consolidación del Sistema de Gestión de Calidad y su alineación a la misión y visión institucionales.

En este periodo el Sistema de Gestión de Calidad ha sido mejorado para ser más esbelto y eficiente, reduciendo el número de procedimientos y formatos de manera importante.

De igual manera los esfuerzos de automatización han tenido excelentes resultados, ya que ahora se cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad soportado casi en su totalidad por sistemas informáticos que permite una actualización inmediata, una difusión efectiva y un mayor conocimiento de la organización.

La intranet institucional se ha constituido como el medio de integración, comunicación y difusión de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad, por medio de esta herramienta sido posible evolucionar positivamente hacia la consolidación del mismo.

Actualmente es posible mediante los sistemas informáticos desarrollados, documentar y dar seguimiento en línea a: Acciones de mejora, desviaciones al proceso, retroalimentación del cliente, evaluación del desempeño, evolución de indicadores de desempeño de los procesos y contar con todo el sustento documental de cada uno de procesos y sus características y requisitos.

La mejora y sistematización del Sistema de Gestión de Calidad y de los procesos que atiende, han contribuido de manera muy evidente al logro de la recertificación en la norma ISO 9001:2000, así como a obtención, por parte de nuestros Programas Educativos del mayor nivel de consolidación que otorgan los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior y de la acreditación de dichos Programas Educativos por organismos reconocidos por el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior

Hace 3 años	Actualmente
<i>El SGC contaba con 40 procesos, 41 procedimientos, 23 instrucciones de trabajo y 95 formatos.</i>	<i>El SGC cuenta con 22 procesos, 10 procedimientos, 20 instrucciones de trabajo y 70 formatos.</i>
<i>El seguimiento a las acciones correctivas, acciones preventivas, Desviaciones al proceso era a través de papel.</i>	<i>El seguimiento a las acciones correctivas, acciones preventivas, Desviaciones al proceso son a través de un sistema de seguimiento informáticos creado por personal de la Universidad.</i>
<i>Existían buzones de quejas y/o sugerencia en cada edificio para darle seguimiento a las sugerencias y/o quejas de los clientes externos e internos.</i>	<i>El seguimiento de las quejas y/o sugerencias se hace a través de un sistema informático disponible en intranet creado por personal de la Universidad.</i>
<i>El Comité de Auditores Internos de la Universidad contaba con 7 integrantes y todos eran personal administrativo.</i>	<i>Actualmente el Comité de Auditores Internos consta de 24 integrantes y existen por los menos 2 auditores internos profesores en cada programa educativo.</i>
<i>La información del Sistema de Calidad estaba de manera impresa y la disponibilidad de la información era de igual manera.</i>	<i>Actualmente se tiene acceso a la información a través del Sistema de Intranet creado por personal de la Universidad.</i>
<i>Se realizaban evaluaciones a los clientes a través de encuestas impresas para conocer el índice de satisfacción de los mismos.</i>	<i>Actualmente se realizan auditoría de servicio a través de la intranet de manera cuatrimestral.</i>
<i>En el proceso de Auditoría Externa se detectaba al menos una No Conformidad al año.</i>	<i>En el último año y medio no se han levantado No Conformidades durante las Auditorías Externas.</i>
<i>No estaba definida la interacción de los procesos, cada área trabajaba de manera independiente.</i>	<i>Actualmente la interacción de los procesos se encuentra bien definida.</i>

3. ¿Metas establecidas para el presente año?

- *Desarrollar dos auditorías internas y dos externas al Sistema de Gestión de Calidad*
- *Automatizar el seguimiento de desviaciones al proceso y de las acciones preventivas*
- *Incrementar el desempeño de todos los procesos institucionales*
- *Fortalecer el proceso de revisión de la Dirección*
- *Actualizar los procesos susceptibles de modificaciones para incrementar su eficiencia.*
- *Incorporar los nuevos servicios a la evaluación correspondiente.*
- *Obtener mejores parámetros en las evaluaciones de satisfacción de nuestros clientes.*
- *Desarrollar estrategias de fortalecimiento del conocimiento organizacional*
- *Realizar la evaluación de la gestión y administración por organismo externos.*
- *Fortalecer la capacitación de los auditores internos.*
- *Obtener el mayor nivel de consolidación en la evaluación diagnóstica al Programa Educativo de Turismo.*

4. ¿Comparación del comportamiento respecto a la meta que se proyectó?

Al mes de julio de 2007, ya se han desarrollado o iniciado la mayoría de las acciones que aseguran el logro de las metas establecidas, en general se cuenta con un grado de cumplimiento del 65% y se espera el cumplimiento total de las metas para el final del año.

8.4 Resultados de Valor creado para la sociedad

1. ¿Identifique y mencione los resultados clave de mayor impacto positivos (cuantitativos y cualitativos)?

Los resultados de valor creado para la sociedad de mayor impacto para nuestros clientes son:

- *La formación de profesionistas competitivos que atiendan las necesidades del sector productivo y social de la zona de influencia.*
- *El ofrecimiento de servicios educativos de buena calidad a la altura de las expectativas y necesidades de nuestros clientes*
- *Planes y programas de estudio pertinentes a la zona de influencia.*

- *La vinculación con organizaciones sociales y productivas para el fortalecimiento del desarrollo económico regional a través de:*
 - *Desarrollo de foros, conferencias y exposiciones.*
 - *Programas de Educación Continua.*
 - *Servicios de la Incubadora de empresas de base tecnológica*
 - *Estadías en el sector productivo de la zona de influencia.*
 - *Mantenimiento de la Bolsa de Trabajo.*
 - *Servicios Tecnológicos otorgados a la comunidad.*
- *El fortalecimiento de la oferta educativa a través de Programas Educativos reconocidos externamente por su buena calidad.*
- *Los resultados de la participación de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital en certámenes de Innovación Tecnológica y de emprendedores, dan evidencia de la vocación institucional por ser promotores del desarrollo económico y tecnológico de la región.*

2. ¿Tendencias o comportamiento por lo menos de los últimos 3 años?

Indicador	2004	2005	2006
<i>Porcentaje de los planes y programas de estudio de que fueron diseñados con la participación de representantes de los sectores productivo y social</i>	100%	100%	100%
<i>Porcentaje de profesores que participan en actividades de vinculación.</i>	87.5%	84.21%	84.21%
<i>Porcentaje de alumnos que participan en actividades de vinculación</i>	100%	100%	100%
<i>Porcentaje de incorporación de los egresados al mercado laboral a 6 meses de su egreso</i>	47.71%	41.64%	45.24%
<i>Porcentaje de empleadores satisfechos o muy satisfechos</i>	99.48%	85.67%	96.49%

En los últimos tres años, la institución ha logrado obtener en dos ocasiones el Premio Hidalgo al emprendedor y reconocimientos especiales a la Innovación Tecnológica, de igual manera, ha logrado implementar un Programa de emprendedores universitarios y una Incubadora de Empresas de Base Tecnológica que ha apoyado a un total de 25 proyectos productivos, razón por la cual ha sido reconocida con el Galardón PyME que otorga la Secretaría de Economía del Gobierno Federal por el esfuerzo realizado para crear e impulsar la competitividad de las micro, pequeñas y medianas empresas.

3. ¿Metas establecidas para el presente año?

Metas	2007
<i>Porcentaje de los planes y programas de estudio de la IES que serán diseñados con la participación de representantes de los sectores productivo y social</i>	100%
<i>Porcentaje de profesores que participarán en actividades de vinculación.</i>	84.21%
<i>Porcentaje de alumnos que participarán en actividades de vinculación</i>	100%
<i>Porcentaje de incorporación de los alumnos de la IES al mercado laboral a 6 meses de su egreso</i>	48.00%
<i>Porcentaje de empleadores satisfechos o muy satisfechos</i>	99.00%
<i>Porcentaje de alumnos colocados con relación al total de los alumnos atendidos en la Bolsa de Trabajo por generación.</i>	30.00%
<i>Porcentaje de proyectos financiados con recursos generados a través de las acciones de vinculación desarrolladas con el sector productivo.</i>	50%
<i>Porcentaje de egresados de la IES que ha creado una nueva empresa</i>	5.00%

4. ¿Comparación del comportamiento respecto a la meta que se proyectó?

Actualmente se cuenta con un avance importante en el cumplimiento de las metas arriba descritas, en virtud de que la naturaleza de su corte es anual se puede determinar que el grado de cumplimiento es satisfactorio y que se cuentan con las condiciones para que al final del año se alcancen las metas establecidas.

8.5 Resultados de Valor creado para los accionistas

1. ¿Identifique y mencione los resultados clave de mayor impacto positivos (cuantitativos y cualitativos)?

La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital es un organismo público de educación superior descentralizado del gobierno del estado de Hidalgo, que cuenta con un H. Consejo Directivo conformado por representante de los gobiernos federal, estatal y municipal, así como representantes del sector productivo y social de la zona de influencia.

En este sentido, el valor creado hacia nuestro H. Consejo Directivo se integra por lo resultados del desempeño general de la institución y por lo logros que distinguen su calidad.

Entre los resultados de mayor impacto para el H. Consejo Directivo se encuentran:

- La formación de profesionistas competitivos que atiendan las necesidades del sector productivo y social de la zona de influencia.
- El ofrecimiento de servicios educativos de buena calidad a la altura de las expectativas y necesidades de nuestros clientes.
- Planes y programas de estudio pertinentes a la zona de influencia.
- Resultados de la evaluación diagnóstica a los Programas Educativos
- Acreditación de la buena calidad de los Programas Educativos por organismos especializados
- La vinculación con organizaciones sociales y productivas para el fortalecimiento del desarrollo económico regional.
- El fortalecimiento de la oferta educativa a través de Programas Educativos reconocidos externamente por su buena calidad.
- Los resultados de la participación de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital en certámenes de Innovación Tecnológica y de emprendedores.
- El mantenimiento de la certificación en la norma ISO 9001:2000 del Sistema de Gestión de Calidad
- Finanzas sanas y transparente ejercicio del presupuesto
- Apego a los programas de racionalidad y disciplina en el ejercicio del gasto.

2. ¿Tendencias o comportamiento por lo menos de los últimos 3 años?

En los tres últimos años, la tendencia de resultados de valor creado para el H. Consejo Directivo es sumamente positiva ya que se han tenido los siguientes logros:

- Recertificación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Egreso de seis generaciones de Técnicos Superiores Universitarios.
- Incremento en la asignación de Becas PRONABES.
- Obtiene de recursos económicos extraordinarios a través del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional.
- Nivel 1 de los CIEES otorgado a cinco Programas Educativos.
- Visita de evaluación diagnóstica de la OCDE.
- El presidente de la república entregó a la Universidad un reconocimiento por contar con más del 75% de su matrícula en Programas Educativos de buena calidad de acuerdo al Sistema nacional de evaluación y acreditación.
- Premio Hidalgo al Emprendedor 2005.
- Segundo lugar en concurso nacional "Leamos la ciencia para todos".

- *Apertura de la Incubadora de Empresas de base tecnológica INCUBATEC.*
- *Presea Hidalgo Joven 2006.*
- *Premio Hidalgo al Emprendedor 2006.*
- *El PROMEP reconoce cuerpos académicos de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital.*
- *Galardón PyME 2006.*
- *Evaluación Externa Internacional.*
- *Altos índices de desempeño en el EGESTU-CENEVAL.*
- *1er. Lugar Nacional en Concurso de Tesis de Informática.*
- *Acreditación del Programa Educativo de Tecnologías de la Información y Comunicación por el Consejo Nacional de Acreditación en Informática y Computación, A.C. (CONAIC).*
- *Acreditación de los Programas Educativos de Mecánica Industrial y de Electricidad y Electrónica Industrial por el Consejo de Acreditación de la Enseñanza de la Ingeniería A.C. (CACEI).*
- *Acreditación del Programa Educativo de Tecnología de Alimentos por el Comité Mexicano para la Acreditación de la Educación Agronómica A.C. (COMEAA).*
- *Acreditación del Programa Educativo de Administración y Evaluación de Proyectos por el Consejo para la Acreditación de la Educación en Contaduría y Administración A.C. (CACECA).*
- *Mejora de la Infraestructura Universitaria.*
- *Equipamiento de alta tecnología.*
- *Mejora de la habilitación de la planta docente.*
- *Apertura del Programa de emprendedores universitarios.*
- *Apertura del Programa de movilidad estudiantil internacional.*

3. ¿Metas establecidas para el presente año?

- *Consolidación del programa de emprendedores universitarios.*
- *Evaluación del Programa Educativo de Turismo por el Comité de Ciencias Sociales y Administrativas de los CIEES*
- *Acreditación del Programa Educativo de Turismo por parte del CONAET A.C.*
- *Evaluación de la Administración y Gestión por parte de los CIEES*
- *Auditorias Externas al Sistema de Gestión de Calidad certificado en ISO 9001:2000*
- *Mantenimiento de la acreditación de los Programas Educativos*
- *Mantenimiento y ampliación de la cobertura de becas*
- *Desarrollo del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional 2007*
- *Participación en Programa de Movilidad estudiantil México – Francia*

- *Consolidación de la Incubadora de Empresas de base tecnológica*
- *Apertura del Centro de Competitividad y Desarrollo Empresarial.*
- *Participación en el premio Hidalgo a la Calidad 2007.*
- *Participación en el Premio Hidalgo al Emprendedor 2007.*
- *Participación en Premio Hidalgo a la Innovación Tecnológica 2007.*
- *Incremento de Cuerpos académicos reconocidos en formación por PROMEP*
- *Ampliación de la capacidad académica de la planta docente*
- *Apertura del Edificio de la Cafetería Universitaria*
- *Apertura del Edificio de Vinculación*
- *Apertura de los Laboratorios del Programa Educativo de Turismo*
- *Suministro de Equipamiento especializado para los Programas Educativos de Electricidad y Electrónica Industrial, de Mecánica y de Turismo.*
- *Suministro de equipamiento especializado de laboratorios y talleres*
- *Incremento de acervo especializado para los Programas Educativos*
- *Fortalecimiento del Programa de Estímulos al personal docente*
- *Implantación del Programa de Estímulos al desempeño del personal administrativo*
- *Participación en redes estatales de Inglés y matemáticas*
- *Diversificación del uso de tecnología educativa mediante modalidades de videoconferencia*
- *Consolidación del Programa de estancias en organizaciones del sector productivo para Profesores de Tiempo Completo.*

4. ¿Comparación del comportamiento respecto a la meta que se proyectó?

Al mes de julio de 2007, se cuenta con un avance importante en términos cualitativos de las metas que arriba se describen, es posible afirmar que en general se cuenta con un avance mayor al 50% y que será posible lograr las metas descritas en un 95% al final del año.

Lo anterior en función del grado de cumplimiento actual de cada una de las metas descritas cuyo comportamiento tiende al logro hacia el término del periodo anual.