

REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

DEL

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2018

H. Matamoros, Tamaulipas, 11/mayo/2018.

LIC. ANA ISABEL LERMA GONZÁLEZ
DIRECTORA DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE MATAMOROS

Anexo a la presente encontrara los resultados de la Revisión por la Dirección al Sistema de Gestión de la Calidad, la cual fue realizada el día 9 de mayo del presente.

Le informo que se cumplió la agenda de acuerdo a lo establecido por la norma correspondiente.

Se demuestra la eficacia de las acciones tomadas para transitar a la versión 2015 de nuestro SGC .

Como conclusión, se observa un fuerte compromiso por alcanzar la recertificación y madurez en el sistema.

ATENTAMENTE

M.C. Jorge A. Hernandez Marroquin
Coordinador del SGI

c. p. Lic. Gregorio Álvarez De la Fuente. Subdirector de Planeación y Vinculación

ESTADO DE LAS ACCIONES DE LA REVISION POR LA DIRECCION PREVIA

TOPICOS	DECISIONES Y/O ACCIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN	PERIODO DE REALIZACION	RESPONSABLE	STATUS
a) Mejora de la eficacia de sistema de gestión de calidad y sus procesos.	Se propondrá un programa de transición para el 2017 que incluya la revisión de los Procedimientos de cada Proceso del SGC, para adecuarlos a los cambios de la norma. Es importante mantener un programa de sensibilización para evitar que se pueda disminuir la eficacia y cumplimiento de las metas establecidas.	Enero 2017	Coordinador del SGC	Cumplida
b) Mejora del servicio educativo en relación con lo requisitos del alumno.	En las Auditorias de Servicio, se propuso la revisión de las encuestas en las preguntas para clarificar la redacción y la pertinencia, así como el periodo de aplicación y el número sea adecuado a una muestra representativa.	Febrero 2017	Responsables de ventanilla	Cumplida

CAMBIOS EN LAS CUESTIONES EXTERNAS E INTERNAS PERTINENTES

No ha habido cambios desde que se elaboro el FODA institucional en octubre del 2017.

AUDITORIAS DE SERVICIO 2017

Área	Valor Promedio	Elaborar RAC
Centro de Información	3.63	
Lab. De Cómputo	2.46	si
Nuevo Ingreso	3.99	
Posgrado	4.13	
Rec. Financieros	4.12	
Reinscripciones	4.12	
Residencias	3.90	

Servicio Social	3.64	
Servicios Escolares	3.73	
Coordinaciones	2.45	si

EVALUACION DOCENTE

Se mostro la información que esta disponible en el SII en la página del Tecnológico, teniendo un valor global de aceptable (4) por departamento académico durante los dos semestres de 2017.

ATENCION A QUEJAS Y SUGERENCIAS

Durante el 2017 se han estado llevando a cabo diferentes adecuaciones a la infraestructura de la Institución, por lo que los buzones fueron retirados, pero se estableció como compromiso volverlos a instalar ya sea en forma física o virtual en el segundo semestre del 2018.

COMUNICACIÓN CON LAS PARTES INTERESADAS

Se propone un procedimiento de comunicación Institucional para el flujo de la información con todas las partes interesadas.

REVISION Y GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS INDICADORES DEL PLAN RECTOR 2018

Debido a que la medición es semestral y anual de los indicadores, aun no ha determinado el grado de cumplimiento, algunos se revisaran en junio del presente año.

RESULTADOS DE LA AUDITORIA

Se llevo a cabo la auditoria interna en el mes de abril, en la cual se detectaron diez hallazgos menores y tres mayores que dieron lugar a la generación de las siguientes acciones correctivas por proceso estratégico.

ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS

PROCESO SGC	N° RAC's	N° ACCIONES	CERRADOS	RAC's NO ATENDIDOS	CAUSAS DE LA NO ATENCION AL RAC
ACADÉMICO	5	5	0	1	NO ENTREGA DE RAC PARA 7.1.2 PERSONAS/7.2 COMPETENCIA
ADMON. DE LOS RECURSOS	1	1	0	0	
VINCULACIÓN	0	0	0	0	
PLANEACIÓN	2	2	0	0	
CALIDAD	5	5	0	1	EL RAC NO ATENDIDO ES 7.1.6 CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACION

EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS PARA ABORDAR LOS RIESGOS Y LAS OPORTUNIDADES

Se han elaborado las matrices de riesgo del plan de control del servicio educativo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Mejorar el procedimiento de acopio de la información de quejas y sugerencias de los estudiantes proponiendo la factibilidad de instalar en cada ventanilla de servicio una unidad de cómputo.
- En lo que se refiere a las auditorías de servicio, se propone diseñar e implementar un nuevo instrumento de encuesta para el centro de cómputo.
- Graficar el índice de utilidad de los diferentes laboratorios de la Institución.