



FORMATO ELECTRÓNICO PARA REVISIÓN DE INDICADORES DEL PLAN RECTOR

Código: ITA-CA-FE-01

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.1

Página 1 de 2

PROCESO ESTRATEGICO	OBJETIVOS DE PROCESOS ESTRATÉGICOS (OBJETIVOS DE CALIDAD)	INDICADORES	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	VALOR ESPERADO	VALOR ESPERADO	SE CUMPLE LA META	NO SE CUMPLE LA META	¿POR QUÉ?
			2009			1er SEM 2009	2o. SEM 2009			
ACADEMICO	GESTIONAR LOS PLANES Y PROGRAMAS DE ESTUDIO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL DEL ALUMNO	<p>EFICIENCIA DE EGRESO= (No. DE ESTUDIANTES QUE EGRESAN, EN EL PERIODO REGLAMENTARIO (HASTA 12 SEMESTRES) HABIENDO CUBIERTO EL 100% DE LOS CRÉDITOS , No. DE ESTUDIANTES QUE INGRESA DE LA COHORTE) * 100</p> <p>Nota: No considerar los egresados después del periodo de los doce semestres. El valor a considerar para cada año será el promedio de sus indicadores que se calculen semestralmente.</p>	60	%	Anual					
		<p>CONFORMIDAD CON EL APRENDIZAJE (CREDITOS APROBADOS , CREDITOS ASIGNADOS)*100</p>	82	%	Semestral					
VINCULACIÓN	CONTRIBUIR A LA FORMACIÓN INTEGRAL DEL ALUMNO, A TRAVÉS DE SU VINCULACIÓN CON EL SECTOR PRODUCTIVO, LA SOCIEDAD, LA CULTURA Y EL DEPORTE.	<p>SERVICIO SOCIAL PRESTADO = (No. DE ALUMNOS PRESTANTES DE SERVICIO SOCIAL , No. TOTAL DE ALUMNOS QUE CUMPLEN CON EL</p>	75	%	Semestral					
		<p>VISITAS A EMPRESAS (NO. DE ALUMNOS QUE REALIZAN VISITAS A EMPRESAS , MATRICULA</p> <p>Cada plantel lo establece en función de sus recursos</p>		%	Semestral					
		PROGRAMA CULTURAL	1	PROGRAMA	Anual					
		PROGRAMA DEPORTIVO	1	PROGRAMA	Anual					



FORMATO ELECTRÓNICO PARA REVISIÓN DE INDICADORES DEL PLAN RECTOR

Código: ITA-CA-FE-01

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.1

Página 1 de 2

PROCESO ESTRATEGICO	OBJETIVOS DE PROCESOS ESTRATÉGICOS (OBJETIVOS DE CALIDAD)	INDICADORES	VALOR ESPERADO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	VALOR ESPERADO	VALOR ESPERADO	SE CUMPLE LA META	NO SE CUMPLE LA META	¿POR QUÉ?
			2009			1er SEM 2009	2o. SEM 2009			
PLANEACIÓN	REALIZAR LA PLANEACION, PROGRAMACION, PRESUPUESTACION, SEGUIMIENTO Y EVALUACION DE LAS ACCIONES PARA CUMPLIR CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO	ÍNDICE DE METAS ALCANZADAS PTA = (No. DE METAS DEL PTA ALCANZADAS ANUALMENTE / No DE METAS DEL PTA PROGRAMADAS) *100	85	%	ANUAL					
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS	DETERMINAR Y PROPORCIONAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LOGRAR LA CONFORMIDAD CON LOS REQUISITOS DEL SERVICIO EDUCATIVO	DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS, No. DE MANTENIMIENTOS PROGRAMADOS) * 100	90	%	Semestral					
		(No. DE MANTENIMIENTOS REALIZADOS, No. DE MANTENIMIENTOS SOLICITADOS)	80	%	Semestral					
		PERSONAL DOCENTE CAPACITADO (Numero de personas con plaza docente capacitado con al menos 20 horas)	60	%	Annual					
		PERSONAL DIRECTIVO Y DE APOYO Y ASISTENCIA A LA EDUCACIÓN CAPACITADO (numero de personal directivo y de apoyo y asistencia a la educación)	60	%	Annual					
CALIDAD	GESTIONAR LA CALIDAD PARA LOGRAR LA SATISFACCIÓN DEL ALUMNO	Promedio institucional de la evaluación al desempeño docente	85	%	Semestral					
		Calificación por área en Auditorías de Servicio	3.5	Valor absoluto	Semestral					
		(Quejas y/o sugerencias atendidas en tiempo y forma, quejas y/o sugerencias)	80	%	Semestral					
		INDICADOR DE CUMPLIMIENTOS DEL PLAN RECTOR DE CALIDAD (Numero total de indicadores cumplidos, Número total de indicadores del plan	75	%	Semestral					



FORMATO ELECTRÓNICO PARA RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Código: ITA-CA-FE-02

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.1

Página 1 de 2

RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE (Nombre del Instituto)

FECHA:


--	--

NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES:

ÁREAS:

--	--

TÓPICOS	DECISIONES Y/O ACCIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN	PERIODO DE REALIZACIÓN	RESPONSABLE
a) Mejora de la eficacia de sistema de gestión de calidad y sus procesos.			
b) Mejora del servicio educativo en relación con lo requisitos del alumno.			
c) Necesidades de recursos.			

	FORMATO ELECTRÓNICO PARA RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	Código: ITA-CA-FE-02
		Revisión: 0
	Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.1	Página 1 de 2

Nota: El Seguimiento de los Resultados de las Revisiones por la Dirección Previas, se realizará basándose en los formatos llenados SNEST-CA-FE-02, inmediatos anteriores.

SEGUIMIENTO DE RESULTADOS DE LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN PREVIAS (SEMESTRE ANTERIOR)

INSTITUTO TECNOLÓGICO O CENTRO:	FECHA:

NOMBRE DE LOS PARTICIPANTES:	ÁREAS:

TÓPICOS	DECISIONES Y/O ACCIONES RESULTADO DE LA REVISIÓN PREVIAS	GRADO DE CUMPLIMIENTO	ACCIONES CORRECTIVAS EN CASO DE NO CUMPLIMIENTO	FECHA REPROGRAMADA PARA LA REALIZACIÓN DE LAS ACCIONES
				INICIO
a) Mejora de la eficacia de sistema de gestión de calidad y sus procesos.				
b) Mejora del servicio educativo en relación con lo requisitos del alumno.				
c) Necesidades de recursos.				



Instituto Tecnológico
de Aguascalientes

FORMATO ELECTRONICO PARA ACCIONES PREVENTIVAS Y
CORRECTIVAS

Código: ITA-CA-FE-03

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.1

Página 1 de 2

ACCIONES CORRECTIVAS

QUEJAS DE CLIENTES

Proceso del SGC	No. de RAC's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la NO Atención a la(s) Acción(es) Correctiva(s)
			RAC's Atendidos		RAC's No Atendidos	
			Total del Rac's Cerrados	Total del Rac's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMN. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

AUDITORIA DE SERVICIOS

Proceso del SGC	No. de RAC's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la NO Atención a la(s) Acción(es) Correctiva(s)
			RAC's Atendidos		RAC's No Atendidos	
			Total del Rac's Cerrados	Total del Rac's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMN. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

ANÁLISIS DE INDICADORES

Proceso del SGC	No. de RAC's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Correctiva(s)
			RAC's Atendidos		RAC's No Atendidos	
			Total del Rac's Cerrados	Total del Rac's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

AUDITORIA DE CALIDAD

Proceso del SGC	No. de RAC's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Correctiva(s)
			RAC's Atendidos		RAC's No Atendidos	
			Total del Rac's Cerrados	Total del Rac's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD NO CUMPLIDAS

Proceso del SGC	No. de RAC's Generados	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES		Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Correctiva(s)
			RAC's Atendidos	RAC's No	

	por proceso		Total del Rac's Cerrados	Total del Rac's No Cerrados	Atendidos	
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

EVALUACIÓN AMBIENTE LABORAL						
Proceso del SGC	No. de RAC's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Correctiva(s)
			RAC's Atendidos		RAC's No Atendidos	
			Total del Rac's Cerrados	Total del Rac's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

OTROS:						
Proceso del SGC	No. de RAC's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Correctiva(s)
			RAC's Atendidos		RAC's No Atendidos	
			Total del Rac's Cerrados	Total del Rac's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE: _____ **PERIODO:** _____ .

ACCIONES PREVENTIVAS

QUEJAS DE CLIENTES

Proceso del SGC	No. de RAP's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la NO Atención a la(s) Acción(es) Preventiva(s)
			RAP's Atendidos		RAP's No Atendidos	
			Total del Rap's Cerrados	Total del Rap's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMN. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

AUDITORIA DE SERVICIOS

Proceso del SGC	No. de RAP's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la NO Atención a la(s) Acción(es) Preventiva(s)
			RAP's Atendidos		RAP's No Atendidos	
			Total del Rap's Cerrados	Total del Rap's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMN. DE RECURSOS						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

ANÁLISIS DE INDICADORES

Proceso del SGC	No. de RAP's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Preventiva(s)
			RAP's Atendidos		RAP's No Atendidos	
			Total del Rap's Cerrados	Total del Rap's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS.						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

AUDITORIA DE CALIDAD						
Proceso del SGC	No. de RAP's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Preventiva(s)
			RAP's Atendidos		RAP's No Atendidos	
			Total del Rap's Cerrados	Total del Rap's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS.						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

ESPECIFICACIONES DE CALIDAD NO CUMPLIDAS						
Proceso del SGC	No. de RAP's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Preventiva(s)
			RAP's Atendidos		RAP's No Atendidos	
			Total del Rap's Cerrados	Total del Rap's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS.						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

EVALUACIÓN AMBIENTE LABORAL

Proceso del SGC	No. de RAP's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Preventiva(s)
			RAP's Atendidos		RAP's No Atendidos	
			Total del Rap's Cerrados	Total del Rap's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS.						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

OTROS: _____

Proceso del SGC	No. de RAP's Generados por proceso	No. Total de Acciones	ESTADO DE LAS ACCIONES			Causa(s) de la <u>NO</u> Atención a la(s) Acción(es) Preventiva(s)
			RAP's Atendidos		RAP's No Atendidos	
			Total del Rap's Cerrados	Total del Rap's No Cerrados		
ACADÉMICO						
PLANEACIÓN						
ADMON. DE RECURSOS.						
VINCULACIÓN						
CALIDAD						

RESULTADOS DE AUDITORIA DE SERVICIOS

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE : _____
 DEPARTAMENTO O AREA: _____

NUMERO DE ENCUESTADOS _____

CENTRO DE INFORMACION

No.	CALIFICACION					Promedio
	No. de encuestas por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

NUMERO DE ENCUESTADOS _____

COORDINACION DE CARRERAS

No.	CALIFICACION					Promedio
	No. de encuestas por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

PROMEDIO FINAL

NUMERO DE ENCUESTADOS _____

RECURSOS FINANCIEROS

No.	CALIFICACION					Promedio
	No. de encuestas por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

PROMEDIO FINAL

NUMERO DE ENCUESTADOS _____

RESIDENCIAS PROFESIONALES

No.	CALIFICACION					Promedio
	No. de encuestas por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						

7						
8						
9						
PROMEDIO FINAL						

NUMERO DE ENCUESTADOS

SERVICIO DE COMPUTO

No.	CALIFICACION					Promedio
	No. de encuestas por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
PROMEDIO FINAL						

NUMERO DE ENCUESTADOS

SERVICIO SOCIAL

No.	CALIFICACION					Promedio
	No. de encuestas por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
PROMEDIO FINAL						

NUMERO DE ENCUESTADOS

No.	CALIFICACION					Promedio
	No. de encuestas por escala de calificación					
	1	2	3	4	5	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
PROMEDIO FINAL						

CONCENTRADO FINAL

Servicio

Promedio Final

CENTRO DE INFORMACION	
COORDINACION DE CARRERAS	
RECURSOS FINANCIEROS	
RESIDENCIAS PROFESIONALES	
SERVICIO DE COMPUTO	
SERVICIO SOCIAL	
SERVICIOS ESCOLARES	

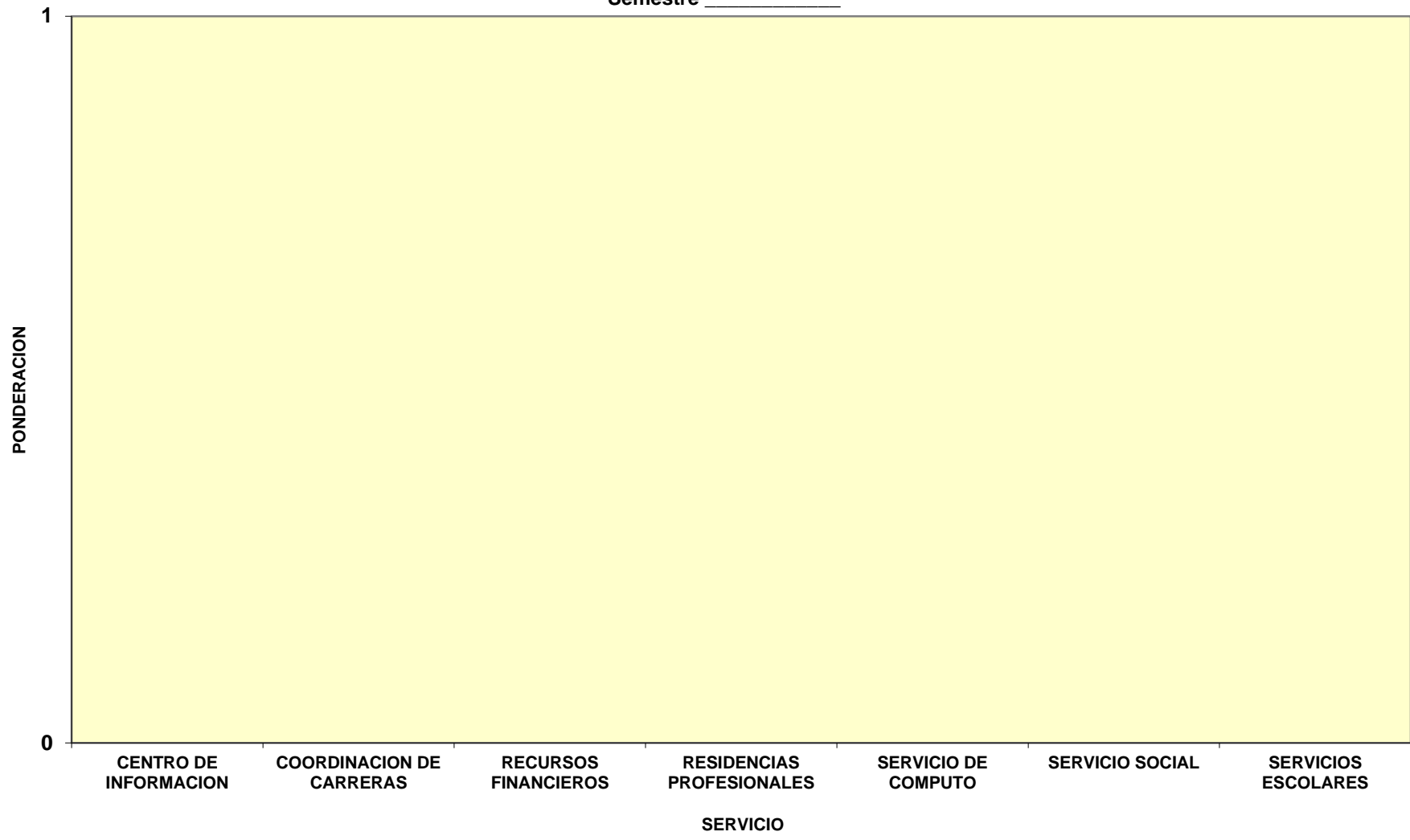
CA-FE-04

!






IT _____
RESULTADOS DE AUDITORIAS DE SERVICIO
Semestre _____





PROCESO	PUNTO DE LA NORMA	Total de Hallazgos
ACADÉMICO	6.2.2	
	7.1.	
	7.2.1	
	7.3	
	7.5.1	
	7.6	
	8.1	
	8.2.1	
8.2.4		
PLANEACION	6.1	
VINCULACIÓN	7.2.2.	
	7.2.3	
	7.5.3	
ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS	6.2.1	
	6.3	
	6.4	
	7.4	
	7.4.1	
	7.4.2	
CALIDAD	7.4.3	
	4.1	
	4.2.1	
	4.2.2	
	4.2.3	
	4.2.4	
	5.1	
	5.2	
	5.3	
	5.4.1	
	5.4.2	
	5.5.1	
	5.5.2	
	5.5.3	
	5.6.1	
	5.6.2	
	5.6.3	
	7.5.4	
	8.2.2	
	8.2.3	
8.3		
8.4		
8.5.1		
8.5.2		
8.5.3		
EXCLUSION	7.5.2	
	7.5.5	

PROCESO	TOTALES
ACADEMICO	
PLANEACION	
VINCULACIÓN	
ADMN DE LOS RECURSOS	
CALIDAD	
EXCLUSIÓN	
TOTAL DE HALLAZGOS	

 Instituto Tecnológico de Aguascalientes	Nombre del Documento: Formato electronico para atencion de Queias.	Codigo : ITA-CA-FE-07
	Referencia de Norma ISO 9001:2008 7.2.3	Revision: 0
	pagina 1 de 1	

QUEJAS DE CLIENTES

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE:

PERIODO:

QUEJAS DE CLIENTES							
Proceso del SGC	No. de Quejas por proceso semestre 2007-2	Total de Rac's por proceso	Total de Rap's por proceso	ESTADO DE LAS ACCIONES POR QUEJAS			
				RAP's Atendidos por proceso		Rac's atendidos por proceso	
				Total de Rap's Cerrados	Total de Rap's No Cerrados	Total del Rac's Cerrrados	Total del Rac's No Cerrrados
ACADÉMICO							
PLANEACIÓN							
ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS							
VINCULACION							
CALIDAD							
TOTAL							

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
1	Anotar el nombre del Instituto Tecnológico
2	Anotar el periodo escolar Ej.: Ene/junio o Ago/dic.
3	Anotar número de carreras que se imparten
4	Anotar el nombre de cada una de las carreras y en el ultimo renglón el area de ciencias basicas
5	agregar el promedio obtenido en cada carrera y en ultimo renglón el promedio en el área de ciencias básicas

REGISTRO DE PROYECTOS DE MEJORA

NOMBRE DEL PROYECTO:

PUNTO DE LA NORMA:

PROCESO AL QUE VA DIRIGIDO EL PROYECTO		Marque "X"
PROCESO	VINCULACION Y DIFUSION DE LA CULTURA	
	ACADEMICO	
	INNOVACION Y CALIDAD	
	ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS	
	PLANEACION	

PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS DEL PROYECTO DE MEJORA:

OBJETIVO:

ÁREA DE INFLUENCIA:

DESCRIPCION BREVE DEL PROYECTO:

CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN:

ACTIVIDAD	PERÍODO		RESPONSABLE	VIABILIDAD AUTORIZADA POR EL COMITÉ DE INNOVACION Y CALIDAD (PLANTEL)	IMPACTO	RESULTADOS OBTENIDOS DURANTE EL PERIODO DE PRUEBA	OBSERVACIONES
	TIEMPO DE INICIO	TIEMPO DE TÉRMINO		FIRMA			

PROPONE

APROBACION

NOTAS:

- La propuesta del Proyecto de Mejora deberá ser presentada ante el Comité de Innovación y Calidad del Instituto Tecnológico, el cuál deberá dar su aprobación para su puesta en marcha.
- Una vez que el proyecto sea aprobado, deberá ser implementado durante un período mínimo de 3 meses y máximo de 6 meses, con el fin de evaluar los resultados obtenidos y demostrar la hipótesis planteada al inicio del proyecto.
- Una vez medidos los resultados de mejora, la propuesta será presentada al Comité Central de Calidad del SGC en la Revisión por la Dirección, con el debido soporte estadístico correspondiente.



FORMATO ELECTRONICO PARA CAPTURA DE RESULTADOS DEL INFORME

Código: ITA-CA-FE-10

PARA LA DETERMINACIÓN Y GESTIÓN DEL AMBIENTE DE TRABAJO

Revisión: 0

Referencia a la Norma ISO 9001:2008 6.1

Página 1 de 2

CONCENTRADO GENERAL DEL INSTITUTO

INSTITUTO TECNOLÓGICO DE: _____

Numero de Departamentos Encuestados:

PROMEDIO GENERAL DE:	DEPARTAMENTOS																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
CONDICIONES DE TRABAJO																							
COOPERACION																							
SUPERVISION																							
COMPENSACIONES																							
SATISFACCION EN EL TRABAJO																							
PROMEDIO GENERAL POR DEPTO:																							

1-2.99	Realizar acción correctiva
3-4	Realizar acción Preventiva
4.1 - 5	Documentar Proyecto de Mejora

CRITERIO	Promedio por Criterio
CONDICIONES DE TRABAJO	
COOPERACION	
SUPERVISION	
COMPENSACIONES	
SATISFACCION EN EL TRABAJO	
PROMEDIO GENERAL DE LA INSTI	

- DEPARTAMENTOS.
1. DIV. DE ESTUDIOS
 2. CENTRO DE COMPUTO
 3. EXTRAESCOLAES
 4. REC. HUMANOS
 5. REC. FINANCIEROS
 6. C. TIERRA
 7. SISTEMAS
 8. C. BASICAS
 9. SERV. ESCOLARES
 10. DIRECCION
 11. GESTION TEC. Y VINC.
 12. DESARROLLO ACADEM.
 13. CENTRO DE INFORMACION
 14. C. ECONON. ADM.
 15. PLANEACION
 16. ING. INDUSTRIAL
 17. REC. MATERIALES

