

Revisión por la Dirección

Sistema de Gestión de la Calidad

ISO 9001:2015

septiembre- diciembre 2018



- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al sistema de gestión del sistema de calidad.
- c) Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad que incluye las tendencias de:

1. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

1.1 Estudiantes

1.2 Colaboradores

1.3 Padres de Familia

1.4 Egresados



2. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
4. No conformidades y acciones correctivas
5. Resultados de las auditorías
6. Desempeño de los proveedores externos

d) Adecuación de recursos

1. Recursos Humanos
2. Infraestructura
3. Financieros

e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

f) Oportunidades de mejora



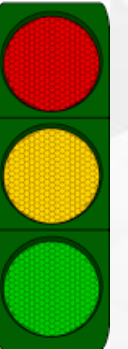
Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.



a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

SECRETARÍA ACADÉMICA

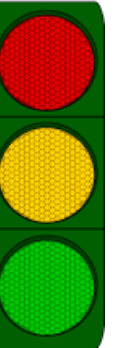
Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
DA 02-13/02	Elaboración de un Programa de Sustentabilidad Institucional.	Secretaria Académica	En proceso	29 marzo se entrega nombramiento
SA-03-17/01	La Secretaría Académica deberá presentar el comparativo de cuantos estudiantes se van a primera oportunidad de recuperación, cuantos estudiantes acreditan en primera, cuantos se van a segunda oportunidad y cuantos acreditan la segunda oportunidad	Secretaria Académica	En proceso	Se entregara el 13 de mayo 2019



a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

SECRETARÍA ACADÉMICA

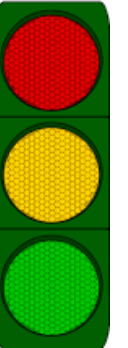
Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
SA-02/18/02	Por dirección se propondrá a un docente para integrar el comité se enviará al correo del coordinador del SGC viernes 03 de Agosto del presente	Secretaria Académica / PPEE	Atendido	Se envió al coordinador
SA-02/18/01	Se modificará la fecha de corte de los indicadores académicos una semana posterior con a la establecida con el objetivo de obtener los datos reales de acuerdo al cierre del SIIN.	Secretaria Académica / Coordinador del SGC	Atendido	Se actualizó la fecha de corte
SA-02/18/02	Conformar el comité de sustentabilidad mediante un oficio emitido por el rector	Secretaria Académica / PPEE	Proceso	Se entrega el 29 de marzo
SA-02/18/03	Modificar el indicador de terminación de estadías	Secretaria Académica / PPEE	Proceso	18 de marzo 2019



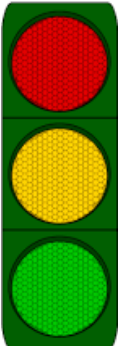
a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Vinculación

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
SG 01-16/04	Actualizar la agenda institucional cada dos semanas y publicarla en la intranet	Todas las áreas	En Proceso	Revisar de manera semanal (Actualizar por áreas al finalizar e iniciar la semana,.
SG 01-16/14	Se debe tener mayor comunicación con los alumnos que egresan de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquita, ofreciendo servicios de educación continua (como propuesta).	Vinculación	En Proceso	A través de la coordinación de egresados, se enviaron 2119 correos a alumnos egresados de las generaciones 2011-2017.
				Sólo respondieron 128 personas. De ellos, 54% sí están interesados en servicios de ECI; 20% tal vez podrían participar; 11% estarían interesados en servicios diferentes a la carrera de la cual egresaron. 9% NO está interesado y un 6% no contestó.
				Respondieron por PE: 20% TIC; 17% Pro-Bio; 14% IDEPS; 14% Mecatrónica; 12% Metal mecánica; 9% Turismo; 9% Energías renovables; 5% Gastronomía.
				Para IDEPS , hay una demanda por 23 cursos, destacan por número de repeticiones cursos de:, Contabilidad, Mercadotecnia y Facturación electrónica.
				El PE de Energías renovables , destacan solicitud de cursos en Energías renovables área eólica y áreas solar.



a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas Vinculación



<p>SG 01-16/14</p>	<p>Se debe tener mayor comunicación con los alumnos que egresan de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, ofreciendo servicios de educación continua (como propuesta).</p>	<p>Vinculación</p>	<p>En atención</p>	<p>Del PE de Mecatrónica, se interesan por 20 cursos, de ellos: Programación PLC y, curso de Control lógico programable.</p> <p>Del PE de Metal mecánica, hay interés en 18 cursos, proponen entre ellos: Programación PLC y Diseño en áreas Industrial, Catia y Mecánico de alto nivel.</p> <p>El PE de Procesos Bioalimentarios, propusieron necesidad en 24 cursos, de ellos destacan: Microbiología, Inocuidad y Cromatografía.</p> <p>En TIC's, manifiestan necesidades en 30 cursos, mismas que están centrados en: Programación, Redes, Bases de datos, GPO's, Seguridad informática.</p> <p>En el PE de Turismo, proponen 10 cursos de la más variada temática: Capital humano, Desarrollo empresarial, Derecho laboral y Servicio al cliente</p> <p>El PE de Gastronomía, propone 5 cursos en la que destaca Repostería.</p> <p>Nota: Algunos egresados solicitan que si se les va a ofertar cursos, los temas no sean los mismos que ellos tomaron mientras estudiaban; de la misma forma, sugieren nuevo personal y no algunos PTC o PA</p>
<p>SG 01-16/16</p>	<p>Se requiere contar con personal y equipo necesario acreditado, para poder brindar servicios tecnológicos a los clientes</p>	<p>Vinculación</p>	<p>En Proceso</p>	<p>Se está en espera de algunos proyectos especiales institucionales para ingresar la propuesta para buscar la</p> <p>Capacitación, equipamiento y certificación de los laboratorios del área de alimentos para poder ofrecer</p> <p>Servicios Tecnológicos de calidad</p>
<p>P.E. 03-17/01</p>	<p>Se deberá definir un producto de educación continua por cuatrimestre por dirección</p>	<p>Educación Continua. Programas Educativos</p>	<p>En atención</p>	<p>Se promueven cursos de los Programas Educativos de Administración e IDEPS y Metal mecánica. Hay programado un curso de TIC. Pendientes por recibir información de los otros PE para difundir</p>

a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

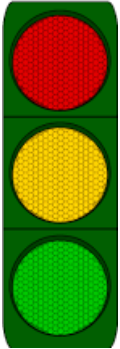
Vinculación

VI 03-17/01	Se propone que la Dirección de Vinculación realice búsqueda de patrocinadores para la construcción de canchas y material deportivo	Vinculación y Ext. Universitaria	En proceso	Se siguen coordinando acciones por parte de las áreas de Planeación, Vinculación con la Rectoría
VI 02-18/01	Incluir para el próximo reporte las Empresas (seguimiento de egresados), en las cuales se desarrollan los egresados y su impacto.	Vinculación	En Proceso	Se presenta la relación de empresas que apoyaron como muestra en la evaluación del MECASUT
VI-01/18/03	El miércoles 07 de agosto compartirá con las distintas áreas de la universidad los resultados de la encuesta a los egresados y empleadores, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad y generar estrategias para su mejora	Vinculación	En Proceso	Se esta canalizado por Programa Educativo y por Áreas Involucradas



a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas Vinculación

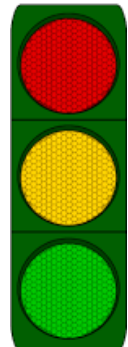
VI-02/18/04	El análisis de los resultados de la encuesta a egresados donde se identifiquen las necesidades de los entrevistados	Vinculación	En Proceso	<p>Del PE de Mecatrónica, se interesan por 20 cursos, de ellos: Programación PLC y, curso de Control lógico programable.</p> <p>Del PE de Metal mecánica, hay interés en 18 cursos, proponen entre ellos: Programación PLC y Diseño en áreas Industrial, Catia y Mecánico de alto nivel.</p> <p>El PE de Procesos Bioalimentarios, propusieron necesidad en 24 cursos, de ellos destacan: Microbiología, Inocuidad y Cromatografía.</p> <p>En TIC's, manifiestan necesidades en 30 cursos, mismas que están centrados en: Programación, Redes, Bases de datos, GPO's, Seguridad informática.</p> <p>En el PE de Turismo, proponen 10 cursos de la más variada temática: Capital humano, Desarrollo empresarial, Derecho laboral y Servicio al cliente</p> <p>El PE de Gastronomía, propone 5 cursos en la que destaca Repostería.</p> <p>Nota: Algunos egresados solicitan que si se les va a ofertar cursos, los temas no sean los mismos que ellos tomaron mientras estudiaban; de la misma forma, sugieren nuevo personal y no algunos PTC o PA</p> <p>Del PE de Mecatrónica, se interesan por 20 cursos, de ellos: Programación PLC y, curso de Control lógico programable.</p> <p>Del PE de Metal mecánica, hay interés en 18 cursos, proponen entre ellos: Programación PLC y Diseño en áreas Industrial, Catia y Mecánico de alto nivel.</p> <p>El PE de Procesos Bioalimentarios, propusieron necesidad en 24 cursos, de ellos destacan: Microbiología, Inocuidad y Cromatografía.</p> <p>En TIC's, manifiestan necesidades en 30 cursos, mismas que están centrados en: Programación, Redes, Bases de datos, GPO's, Seguridad informática.</p> <p>En el PE de Turismo, proponen 10 cursos de la más variada temática: Capital humano, Desarrollo empresarial, Derecho laboral y Servicio al cliente</p> <p>El PE de Gastronomía, propone 5 cursos en la que destaca Repostería.</p> <p>Nota: Algunos egresados solicitan que si se les va a ofertar cursos, los temas no sean los mismos que ellos tomaron mientras estudiaban; de la misma forma, sugieren nuevo personal y no algunos PTC o PA</p>
-------------	---	-------------	------------	---



a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Vinculación / Programas educativos

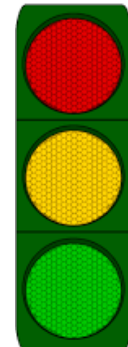
VI-02/18/05	Realizar una reunión cuatrimestral con las diferentes áreas para verificar la planeación cuatrimestral	Vinculación/ PPEE	En Proceso	Se propone en la última semana del cuatrimestre
VI-02/18/01	Reunión de trabajo con Hipólito con el objetivo de conocer el alcance de las funciones y a su vez establecer un plan de acción para la obtención de cursos de educación continua por Programa educativo	Vinculación/ PPEE	Atendido	Se han tenido las reuniones con los Directores de los Programas Educativos, la Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria con su respectiva área de Educación Continua



a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Programas educativos

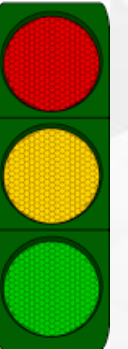
Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
SG 01-16/04	Actualizar la agenda institucional cada dos semanas y publicarla en la intranet	Todas las áreas	En Proceso	Revisar de manera semanal (Actualizar por áreas al finalizar e iniciar la semana,.
P.E. 03-17/01	Se deberá definir un producto de educación continua por cuatrimestre por dirección	Educación Continua. Programas Educativos	Proceso	
VI-02/18/05	Realizar una reunión cuatrimestral con las diferentes áreas para verificar la planeación cuatrimestral	Vinculación/ PPEE	En Proceso	Para Acordar fecha
PE-01/18/06	Las Direcciones de PPEE enviarán las propuestas de las visitas industriales durante la 1ra. Semana iniciado el cuatrimestre	PPEE		
SA-02/18/03	Modificar el indicador de terminación de estadías	Secretaria Académica / PPEE		
VI-02/18/01	Reunión de trabajo con Hipólito con el objetivo de conocer el alcance de las funciones y a su vez establecer un plan de acción para la obtención de cursos de educación continua por Programa	Vinculación/ PPEE		
PE-02/18/06	Se llevará a cabo la evaluación de Servicios Complementarios en la misma semana de la evaluación del desempeño académico (12-16 Noviembre)	PPEE	Atendido	



a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

COORDINADOR DEL SGC

Acuerdo	Acuerdo	Área	Observaciones
SC 03-17/04	Enviar el concentrado de los resultados de los objetivo del SGC	Coordinador del SGC	No se realizo, falta por actualizar indicadores
SC 01-18/02	Cronograma de actividades para compartir con las áreas.	Coordinador del SGC	Pendiente
SC 01-18/03	El Mtro. Oscar, se reunirá con cada área (previa notificación) para el cierre de las no conformidades, aquéllas que se tienen pendientes.	Coordinador del SGC	Se realizo el análisis juntos con Mtra. Mónicaa Álvarez, esta pendiente el cierre de NC
SC-02/18/01	06 de noviembre del presente realizar el procedimiento para la actualización de indicadores , con la modificación en la fecha de corte	Coordinador del SGC	Realizado , las fechas de corte estan actualizadas
SC-02/18/02	Crear una convocatoria para nuevos auditores internos	Coordinador del SGC	Se envió convocatoria
SC-03/18/02	Enviar el total de acuerdos de RD a responsables	Coordinador del SGC	Se envió total de acuerdos



Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al sistema de gestión del sistema de calidad



Partes Interesadas

- I. Estudiante
- II. Personal Docente y Administrativo
- III. Padre de Familia
- IV. Proveedores
- V. Empleadores
- VI. Dependencias Gubernamentales
- VII. Sociedad
- VIII. Egresado titulado
- IX. CGUTyP
- X. Instituciones educativas públicas y privadas

Procesos (Alcance del SGC)

1. Diseño de programas educativos
2. Proceso de enseñanza y aprendizaje
3. Vinculación y servicios tecnológicos
4. Servicios complementarios
5. Gestión de recursos
6. Capacitación y desarrollo del personal
7. Liderazgo
8. Planeación
9. Mejora continua

Cuestiones pertinentes al SGC	Aspecto interno o externo (I/E)	Elemento FODA	Dimensión 5M o PEST	PI	Alineación con el alcance del SGC, procesos (P) y subproceso (S)	Riesgo u oportunidad (R/O)	Descripción del riesgo u oportunidad	Observaciones
-------------------------------	---------------------------------	---------------	------------------------	----	--	-------------------------------	--------------------------------------	---------------

5M: Mano de Obra (MO), Método de Trabajo (MT), Medio Ambiente (MA), Materia Prima o Insumos (MP), Maquina y Equipo (ME).
 PEST: Político (P), Económico (E), Social (S) y Tecnológico (T)

Desarrollo y provisión de los servicios educativos para los Programas de Técnico Superior Universitario, Ingeniería Técnica, Licenciaturas/Ingenierías en modalidad presencial, Educación Continua y Servicios Tecnológicos



b) Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al SGC

Cuestiones pertinentes al SGC	Aspecto interno o externo (I/E)	Elemento FODA	Dimensión 5M o PEST	PI	Alineación con el alcance del SGC, procesos (P) y subproceso (S)	Riesgo u oportunidad (R/O)	Descripción del riesgo u oportunidad	Observaciones y/o actividades	Estatus
El 100% de los FTC no cuentan con estudios de Doctorado.	I	D	MO	II	P:Capacitación y desarrollo del personal (FP)	O	Ampliar la cobertura de FTC con estudios de Doctorado. Impulsar la obtención del postgrado (no hay FTC con doctorado)	Aún cuando en el perfil de PTC no se establece como requisito los estudios de Doctorado, se esta llevando a cabo el " Doctorado en Ciencias Económico-Administrativas" en donde participan 9 PTC lo que representa un 29% del total de los PTC	Permanece
Existencia del 10% de FTC que no tienen estudios de Maestría.	I	D	MO	II	P:Capacitación y desarrollo del personal (FP)	O	Impulsar la obtención de grados de maestría en los FTC que aún no lo tienen.	Del total de docentes que no cuentan con el grado de maestría (8 PTC) solo uno no cuenta con estudios de Maestría, 4 PTC se encuentran realizando sus estudios de maestría y 3 PTC se encuentran en el proceso de Tesis	Permanece
No existe capacitación constante a Profesores	I	D	MO, MT	II	P:Capacitación y desarrollo del personal (FP)	O	Capacitar constantemente a todos los docentes	Derivado de la reducción de presupuesto que se ha dado en los últimos años no se cuenta con un presupuesto que permita contar con una capacitación	Permanece
Existencia de grupos que tienen más de 30 estudiantes.	I	D	MT	II y I	P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (PAA), (EAP) P:Gestión de recursos (ADQ)	O	Cumplir la normatividad establecida por la CGUTyP	Está se presenta principalmente en el cuatrimestre Sep- Diciembre	Permanece

b) Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al SGC

Cuestiones pertinentes al SGC	Aspecto interno o externo (I/E)	Elemento FODA	Dimensión 5M o PEST	PI	Alineación con el alcance del SGC, procesos (P) y subproceso (S)	Riesgo u oportunidad (R/O)	Descripción del riesgo u oportunidad	Observaciones y/o actividades	Estatus
Desconocimiento de la Estrategia de Sustentabilidad como documento rector de las actividades en materia.	I	D	MT	II y I	P:Planeación (PL)	O	Crear una cultura de sustentabilidad en la comunidad universitaria	Se han impartido conferencias relacionadas con este tema (día mundial del turismo), Los CA si fomentan y aplican la sustentabilidad en los proyectos desarrollados, se esta conformando el comité de sustentabilidad	Permanece
Baja producción de los Cuerpos Académicos.	I	D	MT	II	P:Capacitación y desarrollo del personal (FP), P:Gestión de recursos (ADQ, MTO) P:Proceso de Enseñanza y Aprendizaje (PAA)	O	Fortalecer la infraestructura académica que impulse la producción de los Cuerpos Académicos	Existencia de plan de desarrollo de cuerpo académico, se analiza la calidad del trabajo del cuerpo académico y con tendencia positiva	Permanece
Limitada expresión oral y escrita de estudiantes, lo que puede redundar en bajo rendimiento académico.	I	D	MP	II, I	P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (EAP)	O	Fortalecer la capacidad de expresión oral y escrita de los estudiantes como un medio para mejorar el rendimiento escolar.	Se establece que en cada materia se de un porcentaje mayor a la expresión oral y escrita	Permanece

b) Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al SGC

Cuestiones pertinentes al SGC	Aspecto interno o externo (I/E)	Elemento FODA	Dimensión 5M o PEST	PI	Alineación con el alcance del SGC, procesos (P) y subproceso (S)	Riesgo u oportunidad (R/O)	Descripción del riesgo u oportunidad	Observaciones y/o actividades	Estatus
Alto índice de reprobación en asignaturas técnicas de los PE.	I	D	MT	II, I	P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (EAP)	O	Fortalecer el sistema de evaluación por competencias. Fortalecer el sistema de evaluación por competencias. Fortalecer los mecanismos de apoyo a los aspirantes (cursos :propedéutico, reforzamiento...)	Se están programado cursos de nivelación en asignaturas con mayor dificultad académica	Permanece
Poca difusión del uso de la biblioteca digital en las actividades académicas.	I	D	MT	II	P:Servicios Complementarios (SB)	O	Difundir la existencia de la biblioteca digital y ofrecer un curso rápido a los usuarios para lograr el aprovechamiento del acervo bibliográfico digital.	Se llevan a cabo recorridos, platicas de inducción y cursos de capacitación a estudiantes todo el año.	Permanece
Insuficiente incorporación y uso de TICS para el proceso académico.	I	D	MT, MP	II, i	P:Capacitación y desarrollo del personal (FP), P:Gestión de recursos (ADQ), P:Diseño de programas educativos (DIS), P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (PAA, EAP)	O	Incorporar en la práctica docente, el diseño de entornos de aprendizaje basados en el uso de las TIC's.	Se incorpora el uso de TICS en nuevo programa de estudio .Fortalecer el equipamiento de computo y periferico.	Permanece
Características sociales de la población de la Región.	E	O	P,E,S,T	VII	P: Diseño de Programas Educativos (DIS), P: Vinculación y Servicios Tecnológicos (ECI, PE,ST,SE)	R	Al ser una población que se rige por usos y costumbres puede haber resistencia al cambio, a la aplicación de nuevas tecnologías y a la promoción de la equidad de género.	Para el caso de Educación Continua, los usos y costumbres no interfieren con hacer valer y respetar la normativa referente a Salubridad, Inocuidad alimentaria; tampoco para hacer transferencia tecnológica en prácticas e innovación agropecuaria	Permanece

b) Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al SGC

Cuestiones pertinentes al SGC	Aspecto interno o externo (I/E)	Elemento FODA	Dimensión 5M o PEST	PI	Alineación con el alcance del SGC, procesos (P) y subproceso (S)	Riesgo u oportunidad (R/O)	Descripción del riesgo u oportunidad	Observaciones y/o actividades	Estatus
Escasos docentes en la zona de influencia con el perfil deseable	E	A	E	II, VII	Vinculación – Movilidad académica	R	Deserción de personal académico con el perfil deseado por migrar a otras IES cercanas a su lugar de origen y que ofrezcan un mejor salario.	Los PTC son los perfiles que regularmente se complica contratar, sin embargo se ha dado el apoyo con tiempo a los PA realicen sus estudios de maestría y así fortalecerlos para darles la oportunidad de participar en las vacantes de PTC que existan	Permanece
Incremento de estudiantes con bajo nivel académico provenientes de nivel medio superior	E	A	S, T	I, II	Mejora Continua - Control de salidas no conformes	R	Incremento de porcentaje de deserción en los primeros cuatrimestres lo que implica la contratación de personal docente para atender la nivelación de estudiantes.	A través del curso propedéutico y cursos de nivelación, se trata de minimizar esta problemática	Permanece
Baja tendencia de recortes presupuestales.	E	A	P,E,S,T	II, VI	Proceso de Enseñanza Aprendizaje- Investigación	R	Realizar servicios tecnológicos, gestionar recursos extraordinarios, y llevar a cabo una buena planeación para generar ingresos propios y hacer frente a los recortes presupuestales.	Se ha realizado la planeación de recaudación de ingresos propios para el 2018, considerando las condiciones existentes en los procesos involucrados.	Permanece
Acceso a certificaciones nacionales e internacionales de procesos, productos y capital humano.	E	O	T	II	Proceso de Enseñanza Aprendizaje- Programación y seguioactividades académicas	O	Cumplir con estándares de organismos con reconocimiento nacional e internacional.	Se ha dado el apoyo a los docentes que han participado en convocatorias que otorgan becas en el extranjero para certificaciones. ECI a aplicado exámenes para certificación TOEFL.ITP a tres Profesores del Idioma Inglés	Permanece

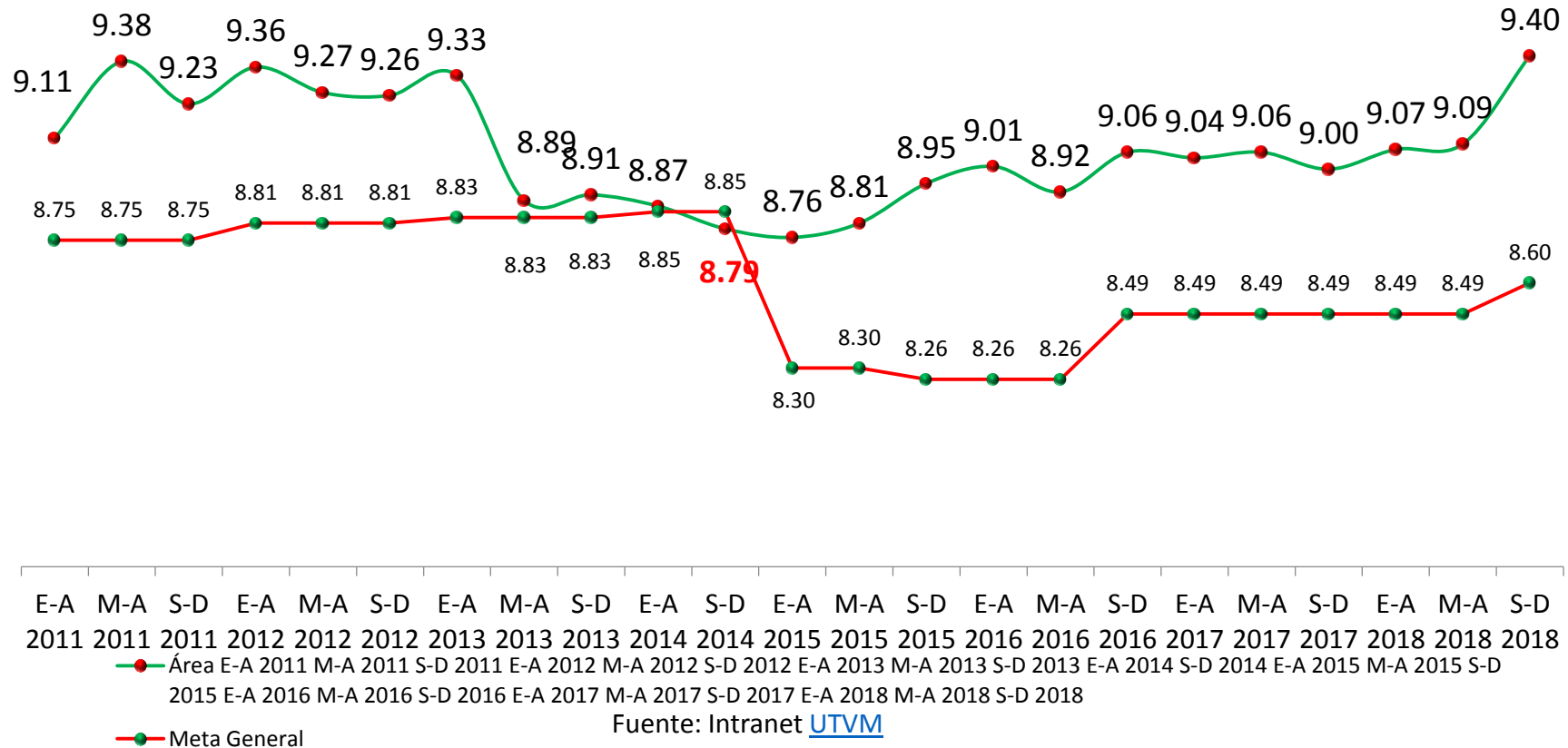
Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad que incluye las tendencias



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

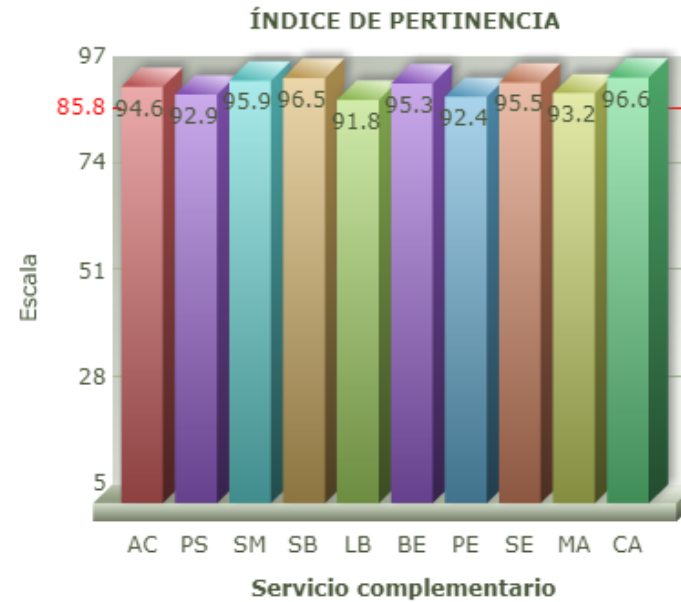
1.1 Estudiantes

Índice de satisfacción de los servicios complementarios

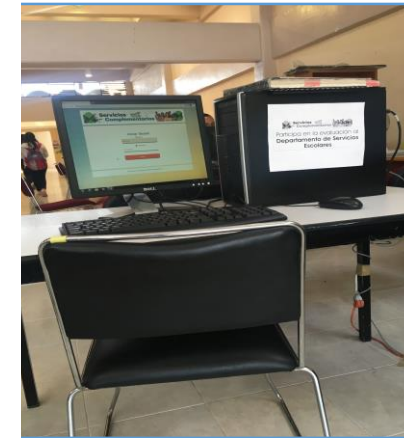


Vista General de Servicios: Septiembre-Diciembre 2018

ID	Servicio complementario	Muestra	Meta
AC	ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	150/150	8
PS	SERVICIOS ESTUDIANTILES (APOYO PSICOPEDAGÓGICO)	35/33	8.5
SM	SERVICIOS MÉDICOS	260/260	8.7
SB	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	317/317	9
LB	LABORATORIOS DE INFORMÁTICA	330/330	8.5
BE	SERVICIOS ESTUDIANTILES (BECAS)	39/37	8.5
PE	PROGRAMA EMPRENDEDORES	35/35	8.8
SE	SERVICIOS ESCOLARES	293/306	8.8
MA	MANTENIMIENTO	336/336	8
CA	CAJA	180/180	9



Promedio de Evaluación: 94.47



Sep-diciembre 2018
1975 evaluaciones

Mayo- Agosto 2018
 285 Estudiantes



Evaluación promedio
9.4

Servicios Complementarios

Servicio	Oportunidades de mejora	Acciones programadas	Responsable	Fecha
Mantenimiento e Instalaciones	Realizar la evaluación en compañía con un chofer y personal de vigilancia de acuerdo a los servicios correspondientes (Vigilancia y Transporte escolar).	Reunión de correlación con un chofer y personal de vigilancia para realizar la programación de dicha evaluación.	Lic. Jared Serrano Cruz	Del 27 de febrero al 01 de marzo del presente año.
Servicios Médicos	Mejorar la planeación de las actividades del personal tratando de evitar cierre del servicio y asegurar que al menos una persona esté pendiente de la atención de los usuarios para disminuir las observaciones referentes a la ausencia del personal en horario de atención	Avisar mediante correo institucional con anticipación al jefe inmediato en caso de tener necesidad de ausentarse.	Personal de Servicio Médico.	Cuando sea necesario durante el transcurso del cuatrimestre
Apoyo Psicopedagógico	Dentro de los comentarios un estudiante refirió que se tenga más organización	Reunión con personal de servicios estudiantiles	Lic. Víctor Daniel Mejía Pineda	Segunda semana de Febrero 2019
Caja	Que el equipo de trabajo (equipo de cómputo e impresora) siempre se encuentre en buenas condiciones	Mejorar aún más la atención personal que se le brinda al alumno, orientándole en las dudas que tenga respecto a la realización de sus pagos.	Responsable de Caja	Constante

Servicios Complementarios

Servicio	Oportunidades de mejora	Acciones programadas	Responsable	Fecha
Servicios complementarios	Se realizarán capacitaciones de cultura de información para la búsqueda de datos en estantería abierta a través de la clasificación DEWEY	Se realizarán capacitaciones de cultura de información para la búsqueda de datos en estantería abierta a través de la clasificación DEWEY	Personal de servicios complementarios	Constantemente
Emprendimiento	Considerar platicas a 4 y 5 cuatrimestres	Reprogramar la planeación de las actividades	Lic. Jazmín Ortiz Gómez	febrero 2019
Actividades culturales	Los estudiantes solicitan acondicionar la cancha de baloncesto Los estudiantes solicitan un espacio más amplio para la práctica de tae kwon do obligatorias o un requisito para el trámite de estadía, y de esta forma habría un incremento en la participación de los estudiantes	Seguimiento de áreas de oportunidad de acuerdo al alcance	Lic. Laura Martínez Martín	enero- abril 2019

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

1.1 Estudiantes

PERÍODO DE SEP-DIC 2018

La UTVM está integrada por un promedio de 2474 estudiantes , de los cuales el reporte de Quejas y Sugerencias del estudiantes establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad para el cuatrimestre mayo-agosto 2018, reporta un total de 14 Quejas y sugerencias, las cuales ya han sido turnada al área correspondiente y atendidas oportunamente.

FOLIO	RAZÓN	ÁREA	ESTATUS	ACCIÓN
2703,2704,2706,2797,2705	Maestro de ajedrez	Rectoría Departamento Personal Actividades Culturales	Atendido	Se está trabajando en la contratación
2693-2702-2707 2700-2701-2696	Conectores descompuestos (H) Baños de mujeres en malas condiciones Chofer de autobús	Mantenimiento	Atendido	Están en función
2680	WIFI poco accesible	Coordinación de Sistemas	Atendido	Se atendió
2690 2695	Sin comentarios Cobro de retardo	Biblioteca	Atendido	Se respondió en tiempo

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

I.2 Colaboradores

PERÍODO DE SEPTIEMBRE – DICIEMBRE 2018

La UTVM está integrada por un promedio de 262 trabajadores, de los cuales el reporte de Quejas y Sugerencias del personal establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad para el cuatrimestre septiembre – diciembre 2018, reporta un total de 3 Quejas y sugerencias, las cuales ya han sido turnada al área correspondiente y atendidas oportunamente.

FOLIO	RAZÓN	ÁREA	ESTATUS	ACCIÓN
2689	Felicitación a profesora de acondicionamiento físico	Actividades culturales	Atendido	Agradecimiento
2694	Ampliación de red para sitios académicos	Coordinación de sistemas y telecomunicaciones	Atendido	Atendió en tiempo y canalizó para Vo Bo de jefe inmediato
2699	Ampliar el techado	Rectoría	Atendido	No hay autorización, implicaría obras secundarias.

De acuerdo a la información se aplicará el cuestionario a los padres de familia en el cuatrimestre Sep-dic 2018, pendiente el análisis de la información.



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

I.4 Egresados

Evalúa los servicios proporcionados a los egresados durante su formación académica y el servicio proporcionado a empleadores por medio del desarrollo profesional de los estudiantes y egresados en sus organizaciones.

Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas (MECASUT) 2018.

Nivel Académico	Cohorte generacional	Aplicación de encuesta
T.S.U.	Sep. 2016 – ago. 2018	426
I.T.	Sep. 2016 – ago. 2018	8
ING. / LIC.	Sep. 2016 – abr. 2018	283

Nivel Académico	Empleadores
T.S.U.	37
I.T.	4
ING. / LIC.	30

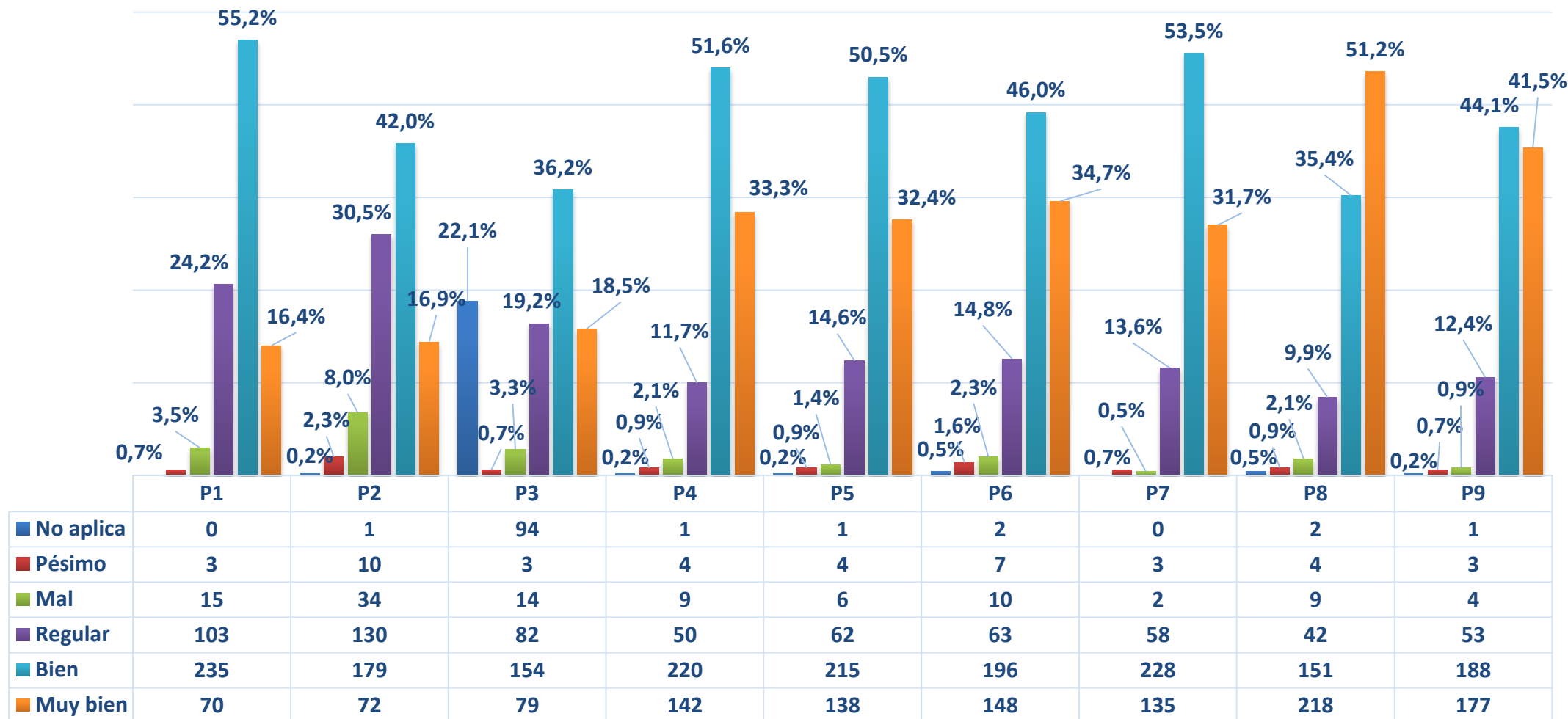
NOTA: El 31 de octubre del 2018 se envió vía correo electrónico, a las áreas correspondientes, información sobre las observaciones de los servicios proporcionados a alumnos que egresaron durante el 2017.

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

I.4 Egresados

Gráfica 1: Tasa de satisfacción de los servicios proporcionados a alumnos de Técnico Superior Universitario.

Técnico Superior Universitario

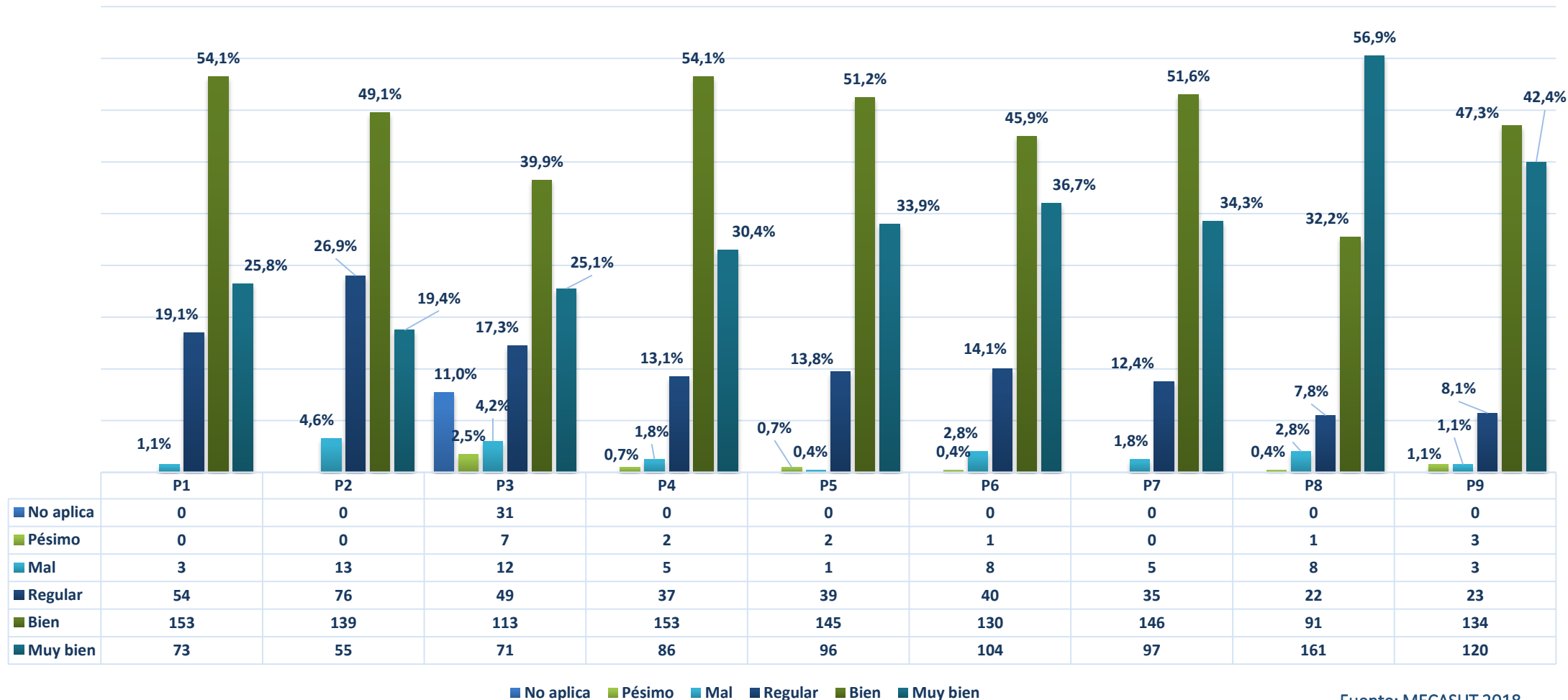


Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

I.4 Egresados

Gráfica 2: Tasa de satisfacción de los servicios proporcionados a alumnos de Licenciatura.

LICENCIATURA



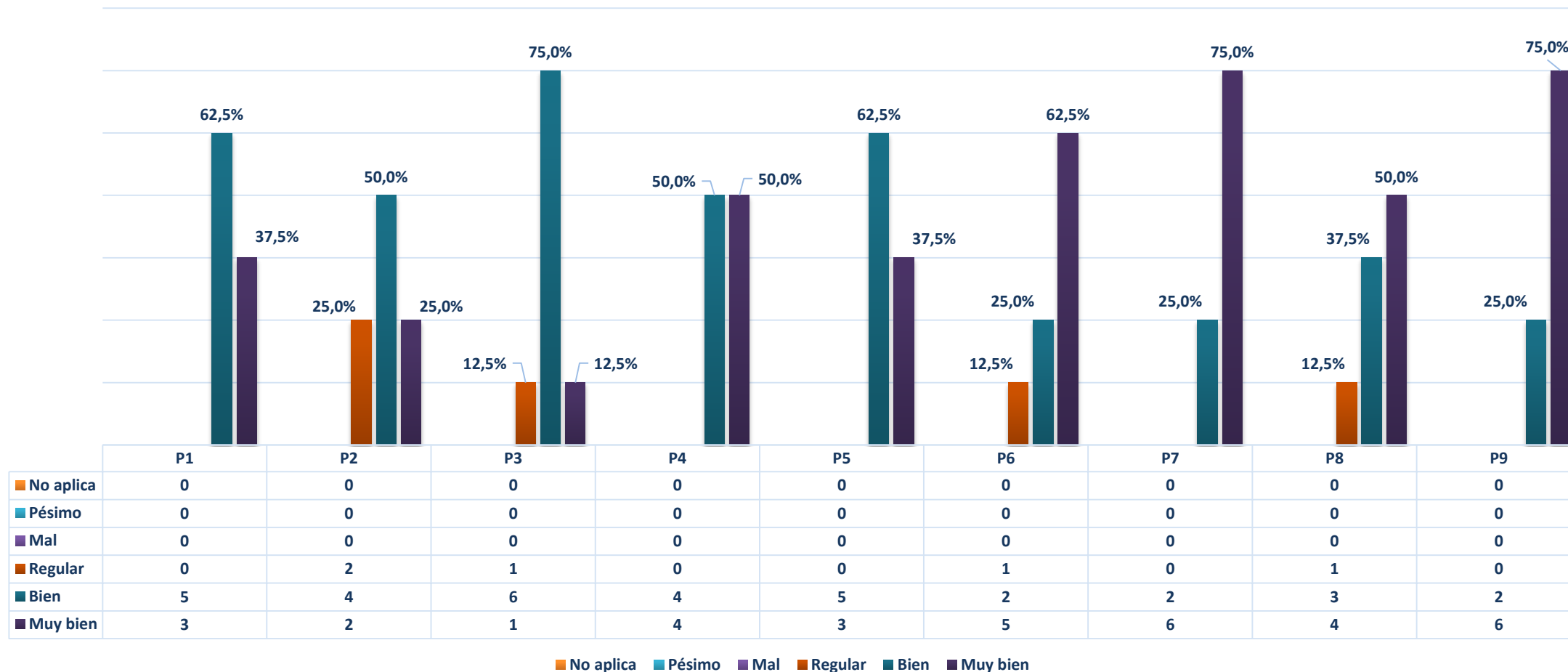
Fuente: MECASUT 2018.

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

I.4 Egresados

Gráfica 3: Tasa de satisfacción de los servicios proporcionados a alumnos de Ingeniería Técnica.

Ingeniería Técnica



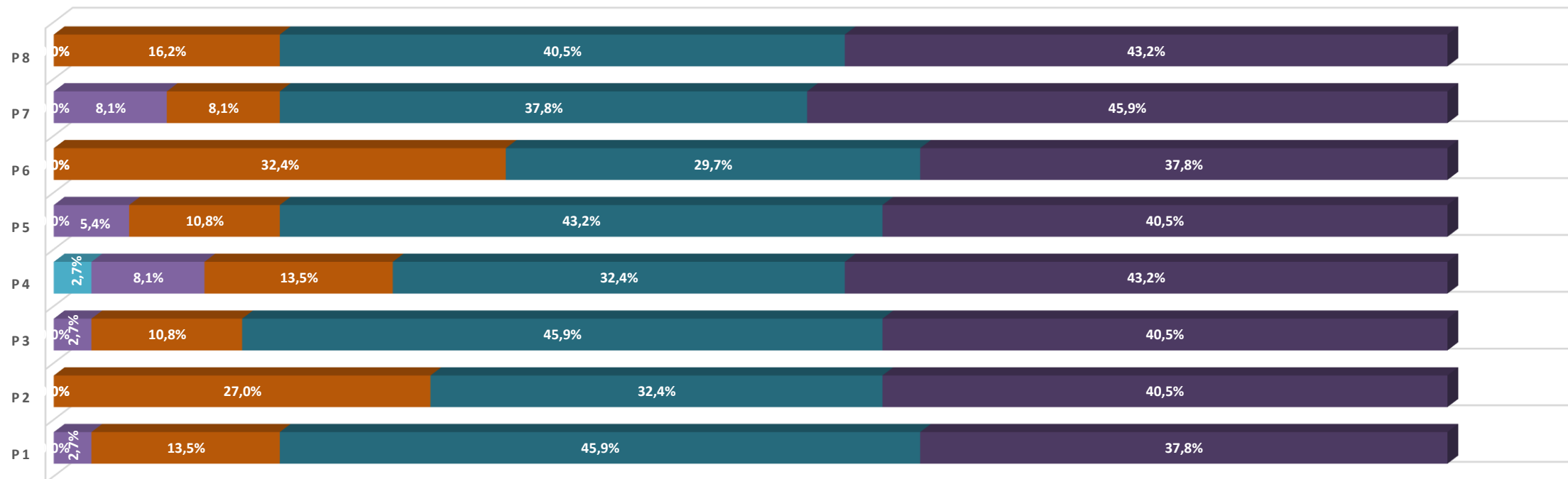
Fuente: MECASUT 2018.

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

I.4 Egresados

Gráfica 4: Tasa de satisfacción de los empleadores de T.S.U.

EMPLEADORES T.S.U.



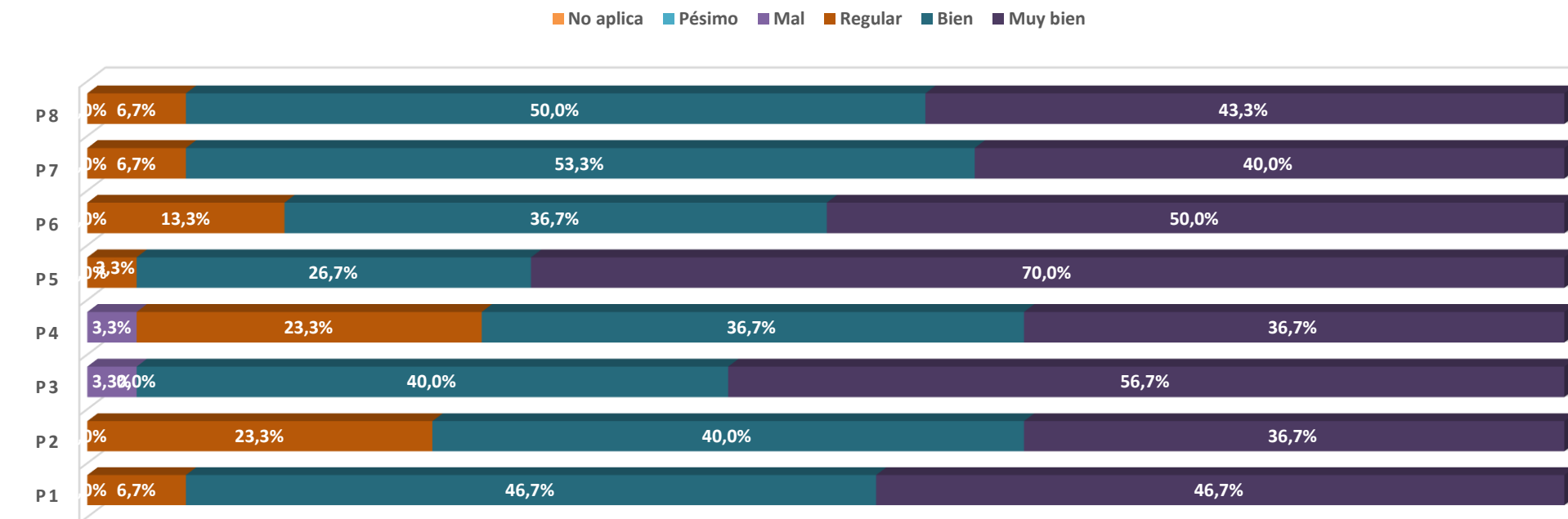
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
No aplica	0	0	0	0	0	0	0	0
Pésimo	0	0	0	1	0	0	0	0
Mal	1	0	1	3	2	0	3	0
Regular	5	10	4	5	4	12	3	6
Bien	17	12	17	12	16	11	14	15
Muy bien	14	15	15	16	15	14	17	16

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

I.4 Egresados

Gráfica 5: Tasa de satisfacción de los empleadores de Ingeniería - Licenciatura

EMPLEADORES INGENIERÍA - LICENCIATURA



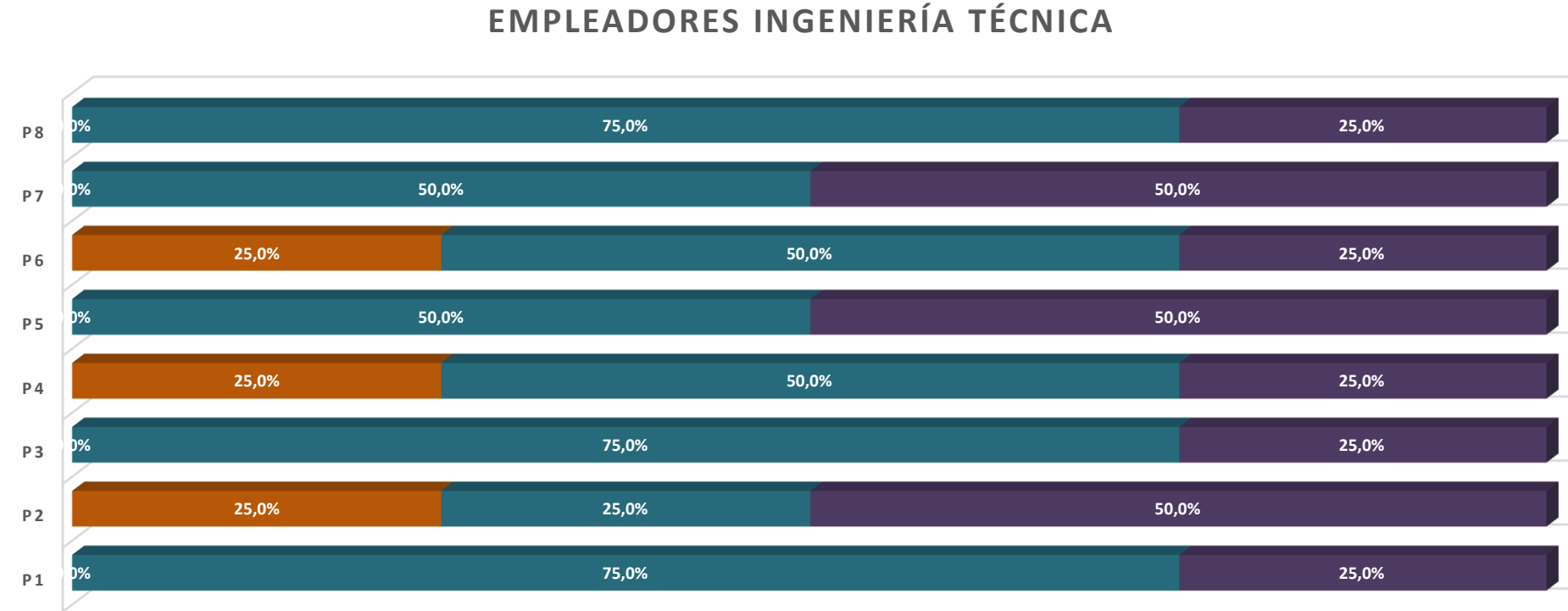
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
No aplica	0	0	0	0	0	0	0	0
Pésimo	0	0	0	0	0	0	0	0
Mal	0	0	1	1	0	0	0	0
Regular	2	7	0	7	1	4	2	2
Bien	14	12	12	11	8	11	16	15
Muy bien	14	11	17	11	21	15	12	13

Fuente: MECASUT 2018.

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

I.4 Egresados

Gráfica 6: Tasa de satisfacción de los empleadores de Ingeniería Técnica



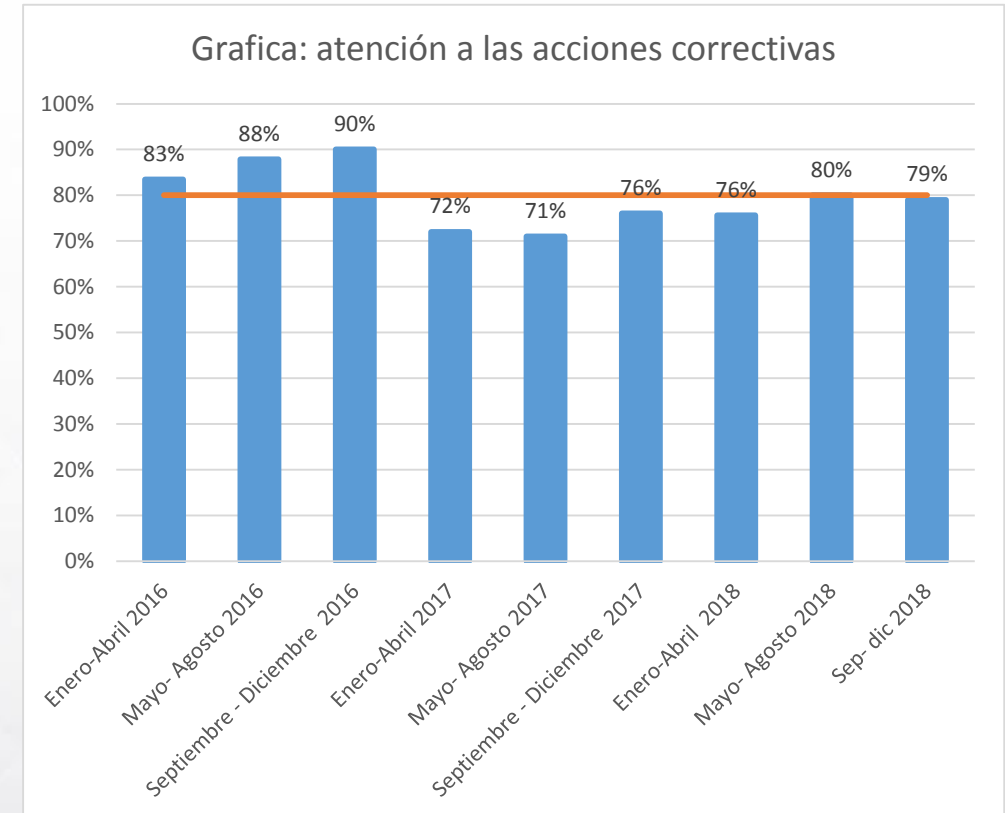
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
No aplica	0	0	0	0	0	0	0	0
Pésimo	0	0	0	0	0	0	0	0
Mal	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	1	0	1	0	1	0	0
Bien	3	1	3	2	2	2	2	3
Muy bien	1	2	1	1	2	1	2	1

Fuente: MECASUT 2018.

2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

2.1 Eficientar el sistema de gestión de calidad

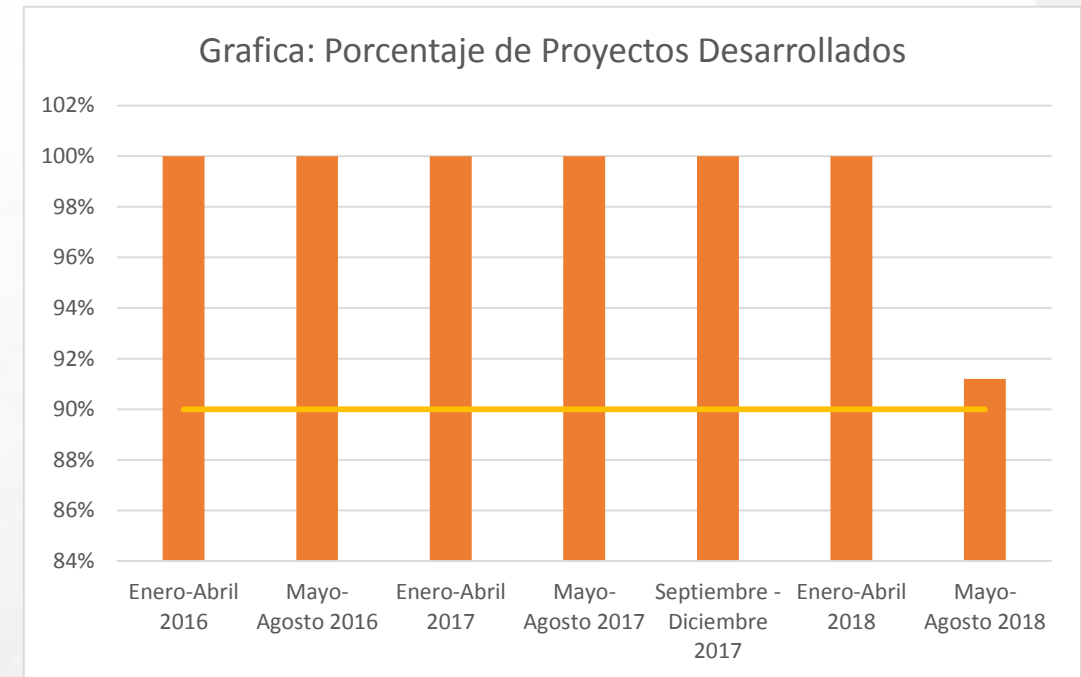
Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Mayo-Agosto 2017	Septiembre/Diciembre 2017	Enero-Abril 2018	Mayo-Agosto 2018	Sep- Dic 2018	Meta
Eficacia	Atención a las acciones correctivas	71.6	76.04	75.6	80%	79 %	80%
Eficacia	Desempeño del auditor	97%	S/D	96.9	87	N/A	85%
Eficiencia	Satisfacción en servicios complementarios	9.06	9	9.07	9.09	9.4	9
Efectividad	Atención de quejas y/o sugerencias	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Pertinencia	Mejora del SGC	3	3	3	3	3	3



2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

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

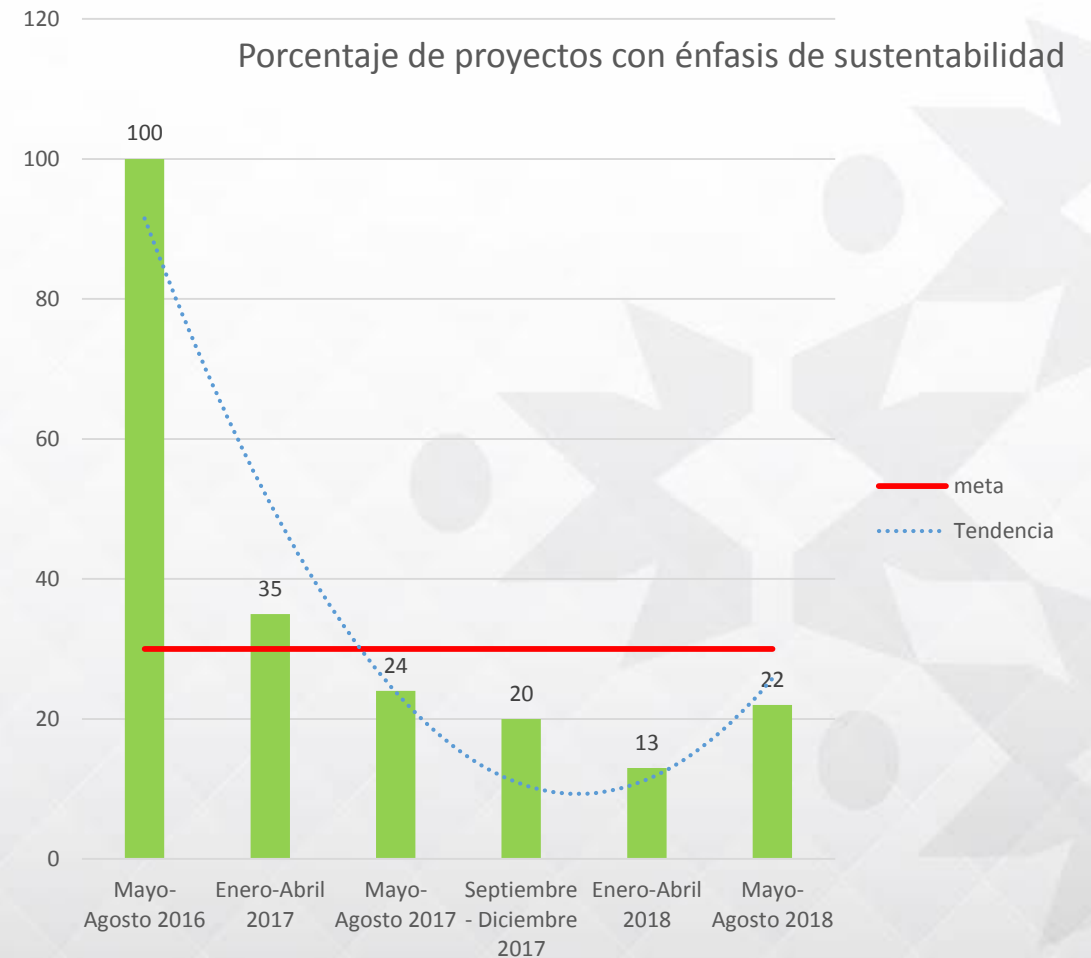
Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Mayo-Agosto 2017	Septiembre - Diciembre 2017	Enero-Abril 2018	Mayo-Agosto 2018	Sep- Dic 2018	Meta
Eficacia	Porcentaje de proyectos desarrollados	88%	100%	100%	91%	96%	90
Eficiencia	Atención a convocatorias y solicitudes externas	3	2	1.3	1.8	4	2
Efectividad	Servicio Comunitario (anual)	16	8	8	9	17.5	10
Eficacia	Estadías Profesionales	87%	100%	96%	90%	94	90
Efectividad	Proyectos Incubados (anual)	3	10	4	7	10	10



2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

2.3 Contribuir al desarrollo sustentable

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Enero-Abril 2017	Mayo-Agosto 2017	Septiembre - Diciembre 2017	Enero-Abril 2018	Mayo-Agosto 2018	Sep-dic 2018	Meta
Pertinencia	Porcentaje de proyectos con énfasis en la sustentabilidad	35%	24%	20%	13.6%	22.2 %	49%	30%
Eficacia	Manejo responsable de residuos	50	65	50	30	37	71	50
Eficiencia	Ahorro de recurso hídrico	20.62	26.09	13.13	16.97	26.73	13.79	10%
Eficiencia	Ahorro de energía eléctrica	48.79	54.95	34.43	40.79	66.44	35.4	10%
Eficiencia	Racionalización y Eficiencia del Gasto	69.29%	170.0%	91.16%	107%	99.3%	S/D	Pendiente
Efectividad	Vinculación con el sector social y productivo con énfasis en la sustentabilidad	40%	48%	47%	44%	44%	48	38 %
Pertinencia	Servicios Tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad	3	0	S/D	S/D	S/D	18	10
Pertinencia	Servicios de Educación Continua con énfasis en la sustentabilidad	16	17.75	41%	42%	46%	63	45 %

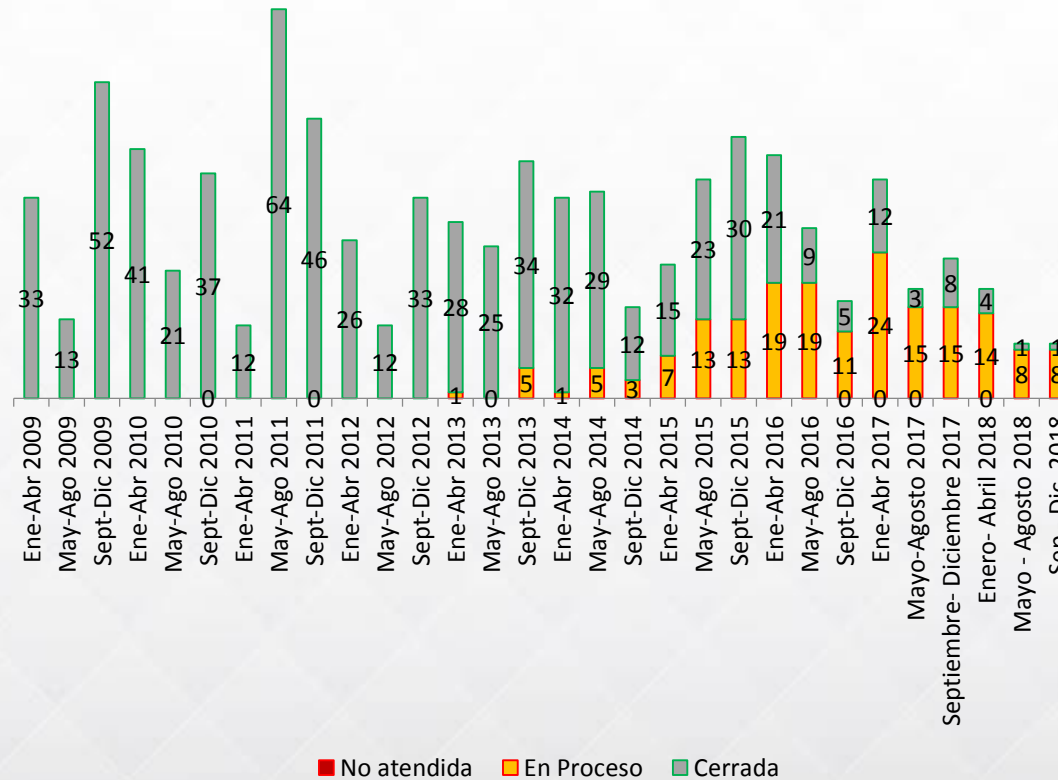


3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios (secretaría académica)



4. Las no conformidades y acciones correctivas

Estado de las Acciones Correctivas



- ✓ Análisis de acciones correctivas duplicadas
- ✓ Estrategias de seguimiento
- ✓ Cierre de no conformidades de acuerdo al Procedimiento

4. Las no conformidades y acciones correctivas

ACCIONES CORRECTIVAS

Mayo- Agosto 2018

Se está trabajando en el corte de las NC, el avance de la revisión anterior a este es de un 18% en relación a las NC en curso por lo que el indicador para este cuatrimestres cumple con la meta establecida, se llevan a cabo diferentes estrategias de seguimiento

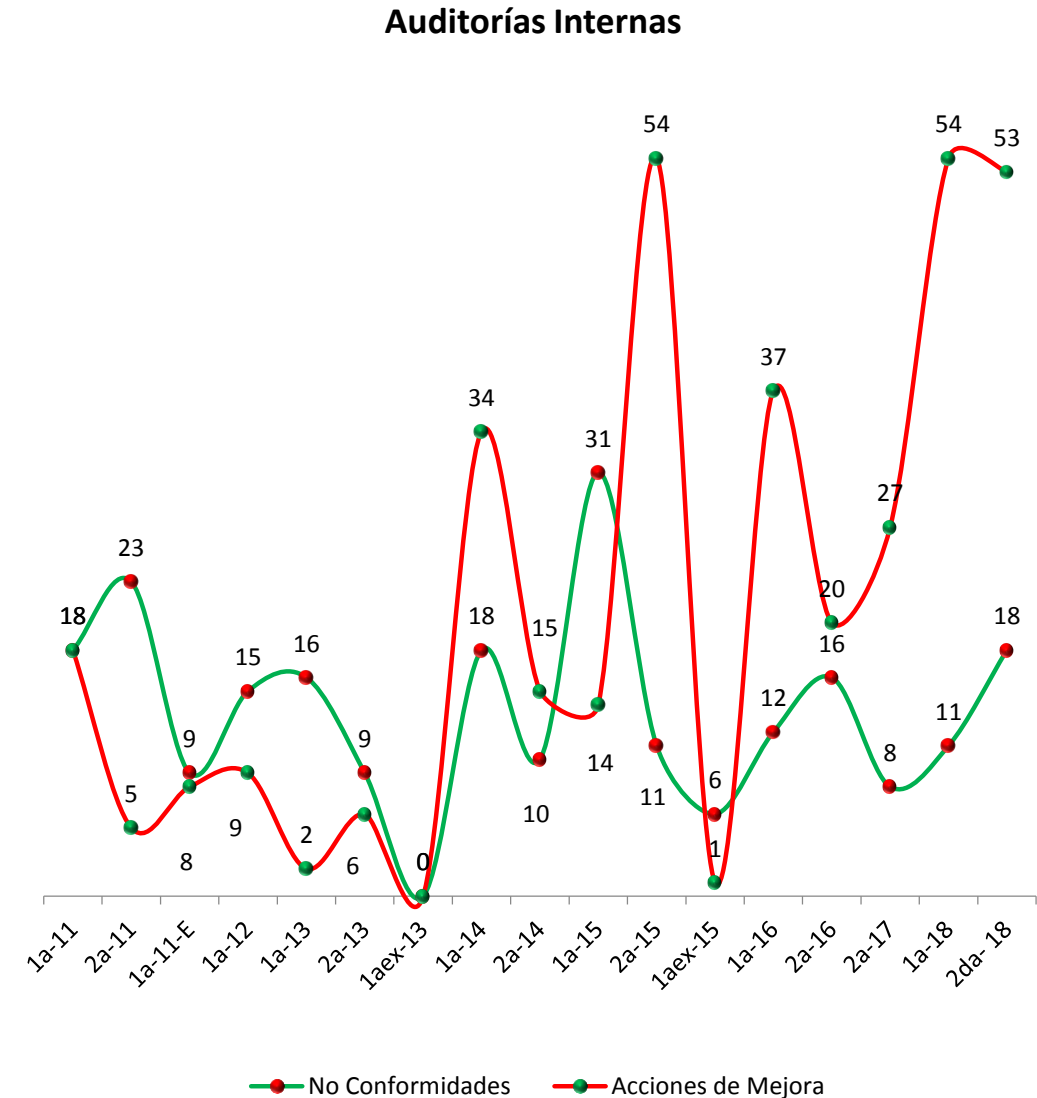
Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Enero-Abril 2017	Mayo-Agosto 2017	Septiembre/Diciembre 2017	Enero-Abril 2018	Mayo-Agosto 2018	Meta
Eficacia	Atención a las acciones correctivas	72%	71.6	76.04	75.6	80.02%	80%



5. Resultados de las auditorías de 2011 a la Fecha

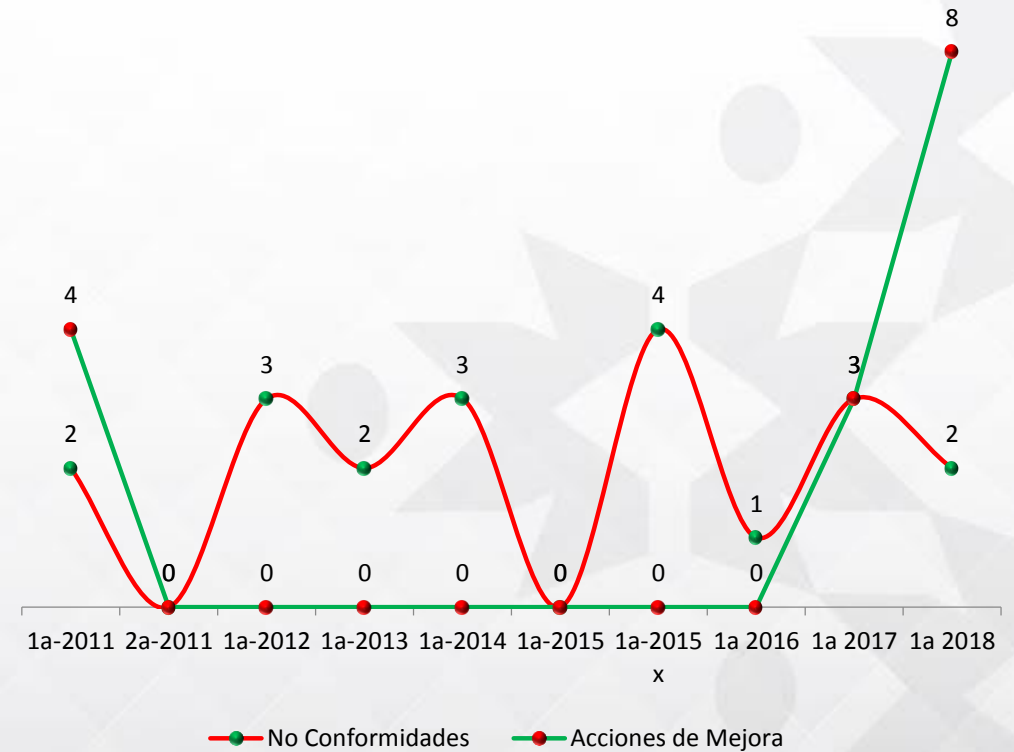
5.1 Auditorías internas

Tipo de Auditoría	Fecha	No conformidades	Estatus	Acciones de mejora
1ª Auditoría Interna extraordinaria 2011	17 y 18 de octubre 2011	9	Pendiente	8
1ª Auditoría Interna 2012	25 al 27 de julio de 2012	15	Pendiente	9
1ª Auditoría Interna al SGC 2013	13 al 17 de Mayo de 2013	16	Pendiente	2
2ª Auditoría Interna al SGC 2013	30 de septiembre al 7 de Octubre 2013	9	Pendiente	6
1ª Auditoría Interna Extraordinaria 2013	16 al 18 de Diciembre de 2013	0	Pendiente	0
1ª Auditoría Interna 2014	26 al 30 de Mayo de 2014	18	Pendiente	34
2ª Auditoría interna 2014	1 al 8 de Diciembre de 2014	10	Pendiente	15
1ª Auditoría Interna 2015	13 al 21 de abril de 2015	31	Pendiente	14
2ª Auditoría interna 2015	3 al 7 de agosto de 2015	11	Pendiente	54
1ª Auditoría Interna Extraordinaria 2015	15 al 18 de diciembre de 2015	6	Pendiente	1
1ª Auditoría Interna 2016	29 de febrero al 7 de marzo de 2016	12	Pendiente	37
2ª Auditoría Interna 2016	27 al 30 de junio de 2016	16	Pendiente	20
2ª Auditoría Interna 2017	28 Agosto al 06 de Septiembre de 2017	8	Pendiente	27
1ª Auditoría Interna 2018	12 al 22 de marzo de 2018	11	Pendiente	52
1ª Auditoría Interna 2018	09 al 20 de julio de 2018	11	Pendiente	52



Tipo de Auditoría	Fecha realizada	No conformidades	Oportunidades de mejora	Estatus
1ª Auditoría Externa de Seguimiento 2011	13 al 15 de Julio de 2011	2	4	Cerrada
2ª Auditoría Externa de Seguimiento 2011 (Recertificación)	26 al 28 de octubre de 2011			Cerrada
1ª Auditoría Externa 2012 de seguimiento	14 al 16 de Noviembre de 2012	3		Cerrada
1ª Auditoría Externa 2013 de seguimiento	20 al 22 de Noviembre de 2013	2		Cerrada
1ª Auditoría Externa de Recertificación 2014	13 al 15 de Octubre de 2014	3		Cerrada
1ª Auditoría Externa de seguimiento	23 al 25 de Noviembre de 2015			Cerrada
1ª Auditoría Externa de Ampliación	26 de Noviembre de 2015	4		Cerrada
1ª Auditoría Externa de seguimiento	24 al 26 de octubre 2016	1		Cerrada
1ª Auditoría Externa de Recertificación 2017	7 y 8 de diciembre 2017	2 / 1	3	Cerradas/ curso
1a Auditoría de seguimiento	21,22 y 23 de noviembre 2018	2	8	En curso

Auditorías Externas



La adecuación de recursos



d) La adecuación de recursos

1.- Recursos Humanos

La UTVM con la finalidad de dar atención a las necesidades de la comunidad Universitaria, ha tenido que realizar diversas acciones entre las cuales se encuentran las siguientes:

Necesidades	Acciones
Para dar atención a las necesidades académicas de los P.E	<ul style="list-style-type: none"> • Se realiza durante cada cuatrimestre la pertinencia de la fusión de grupos • La impartición de clases por parte del personal administrativo, así como de los directivos de los P.E
Alumnos incluyentes	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal exclusivo para su atención, sin que para esto se haya excedido el presupuesto asignado a la UTVM



2. Financieros

Para lograr dichos objetivos se han realizado cambios importantes dentro de la de la Institución como lo son la mejora de:

- **Procedimiento de adquisiciones,**
- **Programación mensual de Adquisiciones,**
- **Programa de austeridad y Eficiencia del gasto.**

Derivado de las acciones emprendidas se pretende que la mayor parte de la aplicación de los recursos se realice a través de **licitaciones públicas** para que libre y transparentemente se presenten proposiciones solventes, a fin de asegurar a la Universidad las mejores condiciones disponibles en cuanto a:

PRECIO

CALIDAD

FINANCIAMIENTO

OPORTUNIDAD

3. Infraestructura

Noviembre y diciembre.- Techado de Plaza cívica de la UTVM.



La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos



La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos

Análisis por parte del Mtro. Cruz Juan José
Pérez Cruz



Lectura de acuerdos

