

Revisión por la Dirección

Sistema de Gestión de la Calidad

ISO 9001:2015

Septiembre-Diciembre 2017



- 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



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
- e) Adecuación de recursos
1. Recursos Humanos
 2. Infraestructura
 3. Financieros
- f) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
- g) Oportunidades de mejora



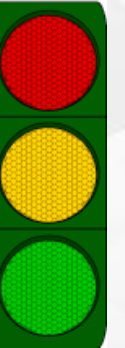
Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.



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 | Debe coordinar está actividad el M.C Andrés David Gómez, como responsable del comité de sustentabilidad |
| 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 tiene la información, falta el realizar el análisis . |
| SA-03-17/03 | El reporte del programa de equidad de género se deberá presentar por generación. | Secretaria Académica | En proceso | Se comunicó a la Ing. Lucila Ocampo para llevar a cabo está actividad |



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

PROGRAMAS EDUCATIVOS

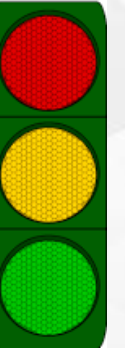
| Acuerdo | Acuerdo | Área | Estatus | Observaciones |
|---------------|--|----------------------|------------|----------------------------|
| PE 03-2017/01 | Cada Dirección de Programa Educativo deberá revisar las certificaciones disponibles para los estudiantes. El reporte de certificaciones deberá ser generacional. | Programas educativos | En proceso | |
| PE 02-17/03 | Retroalimentar el formato de padres de familia antes de cada reunión de revisión y aplicar encuesta en reunión con padres de familia | Directores de P.E | Proceso | Reunión en Septiembre 2017 |



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

ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

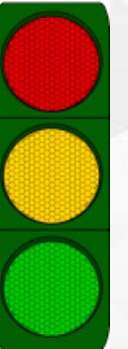
| Acuerdo | Acuerdo | Área | Estatus | Observaciones |
|-------------|---|---------------------------|------------|---|
| AF 03-11/09 | El Departamento de Personal dará a conocer por medio de la Intranet el Plan de Capacitación Anual, una vez autorizado. | Administración y finanzas | En Proceso | De acuerdo al procedimiento durante el mes de febrero las áreas envían a este Departamento el inventario de habilidades, en el mes de marzo se realiza el análisis de dicho inventario para publicar e Plan de capacitación. |
| AF 03-11/12 | Dar seguimiento con el Departamento de Personal la realización de cursos de capacitación conforme al inventario de habilidades que elaboran los programas educativos. De los cursos reportados en la reunión de la dirección, cotejar con el inventario de habilidades de las solicitudes realizadas. | Administración y finanzas | En Proceso | A través de la captura del Inventario de habilidades en el sistema, se generara el Plan de capacitación anual con los cursos de mayor prioridad, lo que permitirá en la medida de lo posible (de acuerdo al presupuesto) dar cumplimiento a las necesidades del inventario. |
| AF 03-15/02 | Indicador de puntualidad del personal administrativo y docente: se analizará si se establecen lineamientos para la efectividad y cumplimiento del mismo. | Administración y finanzas | En proceso | En los CTTES que se llevan a cabo en la UTVM se estableció como una de las acciones para el eje de normalidad mínima "Elaborar y publicar un instrumento normativo que regule la puntualidad y asistencia de todo el personal" el cual ya se elaboró solo se encuentra en revisión para su publicación, la cual tendrá que ser en la sesión de los CTTES del mes de marzo del presente año. |



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

COORDINADOR DEL SGC

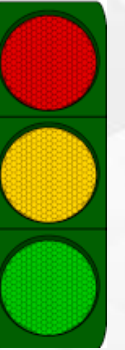
| Acuerdo | Acuerdo | Área | Estatus | Observaciones |
|--------------|--|---------------------|------------|--|
| SGC 01/17/01 | Certificar el cuerpo de auditores internos en la versión 2015 de la norma y certificarlos como auditores líderes. | Coordinador del SGC | En proceso | Está en gestión del recurso en el PFCE 2018-2019 |
| SC- 01-17/03 | Incluir el área secretarial en la evaluación de los servicios complementarios , ya que proporcionan atención directa a los estudiantes | Coordinador del SGC | En proceso | Se encuentra pendiente por la modificación del procedimiento de evaluación se SC |
| SC 02-17/06 | Programar una inducción a la norma para directores y jefes de departamento. | Coordinador del SGC | Proceso | Pendiente en las áreas administrativas |



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

VINCULACIÓN

| No. Acuerdo | Acuerdo | Área | Estatus | Observaciones |
|-------------|--|-------------|------------|--|
| VI 03-15/05 | Se requiere elaborar una agenda cultural anual o cuatrimestral en función de cada una de las áreas de la UTVM, con el objetivo de que se programen con antelación las fechas y los participantes y con ello, poder evaluar el objetivo del evento. | Vinculación | Publicada | Se envió vía correo electrónico por parte del Departamento de Actividades Culturales y Deportivas a las Direcciones de los Programas Educativos, así como al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad para su retroalimentación, una vez revisada se publicó en la Agenda Institucional y en el Apartado de Agenda de Actividades Cívicas, Culturales y Deportivas en la aplicación de google calendar, pero deberá de mantenerse actualizada |
| SG 01-16/14 | Se debe tener mayor comunicación con los alumnos que egresan de la Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital, ofreciendo servicios de educación continua (como propuesta). | Vinculación | En proceso | Se someterá a su consideración el instrumento de encuesta que enviara el Departamento de Educación Continua en coordinación con la Coordinación de Bolsa de Trabajo y Seguimiento de Egresados |
| SG 01-16/16 | Se requiere contar con personal y equipo necesario acreditado, para poder brindar servicios tecnológicos a los clientes | Vinculación | En proceso | Se elaboró propuesta entre la Dirección del Programa Educativo de Procesos Bioalimentarios y el Departamento de Gestión Tecnológica, en espera de gestionar y poderlo incluir en algún proyecto especial |
| VI 03-17/01 | Se propone que la Dirección de Vinculación realice búsqueda de patrocinadores para la construcción de canchas y material deportivo | Vinculación | En proceso | En coordinación con la Subdirección de Planeación se propondrán algunas estrategias con el visto bueno de la Rectoría. |



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



Objetivos Transversales (OT)

- I. Cobertura
- II. Calidad educativa
- III. Capital intelectual
- IV. Equidad
- V. Desarrollo integral
- VI. Vinculación escuela – empresa
- VII. Investigación y tecnología

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 | OT | 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 | OT | 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 | III | 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 | III | 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 | III | 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 | 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 | OT | 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 | V | P:Planeación (PL) | O | Crear una cultura de sustentabilidad en la comunidad universitaria | conforme al compromiso de la revisión de la Dirección DA 02-13/01 y DA 02-13/02, este aspecto está a cargo de la Secretaría Académica., Se han impartido conferencias relacionadas con este tema (día mundial del turismo), Los CA si fomentan y aplican la sustentabilidad en los proyectos desarrollados | Permanece |
| Baja producción de los Cuerpos Académicos. | I | D | MT | II, VII | 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, V | 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 | OT | 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, III | 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, reforzamineto...) | 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,III, V, VII | 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, III, VII | 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 | I, II,V, VI | 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 | OT | 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 | III | P:Capacitación y Desarrollo de personal (FP). | 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, V | P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (PAA, EAP) P:Vinculación y servicios tecnológicos (PDI) | 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 | Todos | Todos los procesos | 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 | P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (EAP) P:Vinculación y servicios tecnológicos (ECI), (ST) P:Capacitación y desarrollo del personal (FP) | 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 extranjero para certificaciones. ECI a aplicado exámenes para certificación TOEFL.ITP a tres Profesores del Idioma Inglés | Permanece |

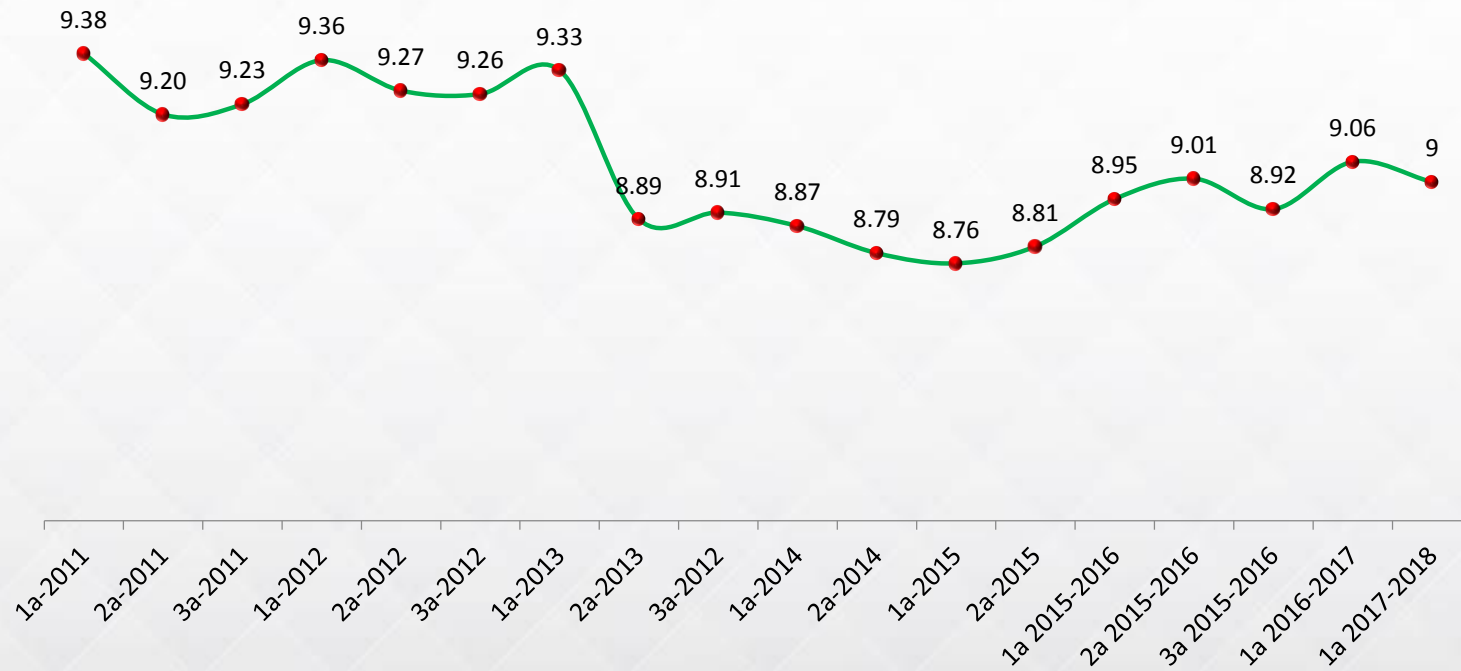
Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad que incluye las tendencias



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

1.1 Estudiantes

Resultado de las Evaluaciones de Servicios



La satisfacción del cliente se mide a través de la evaluación de los servicios complementarios los cuales desde el 2015 a la fecha mantienen una tendencia positiva.

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

1.1 Estudiantes

Oportunidades de Mejora de los Servicios Complementarios, en base a las observaciones y sugerencias de los estudiantes:

Servicios Médicos

- 1. Se trabajará en la mejora de la actitud del personal para otorgar un servicio de buena calidad, así como también agilizar los trámites que el alumno requiera.*
- 2. Gestionar con tiempo suficiente la anticipación de los recursos correspondientes para evitar el desabasto de los insumos que se necesitan para la atención de los alumnos.*

Actividades culturales

- 1. Propone realizar una mayor difusión de las actividades y talleres que ofrece.*
- 2. Gestionar un compromiso con cada uno de los directores de los diferentes programas educativos, para que al menos 10 estudiantes de primer cuatrimestre en los diferentes talleres que existen.*
- 3. Gestionar el acondicionamiento de la infraestructura de los espacios deportivos existentes.*
- 4. Se gestionará la adquisición de material nuevo por lo menos 2 veces al año.*
- 5. Se gestionará el curso de Atención al Cliente, para los profesores adscritos al departamento.*



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

Servicios Bibliotecarios

1.1 Estudiantes

- 1. Continuar con la gestión en la compra de acervo bibliográfico y hemerográfico 2017.*
- 2. Continuar con la capacitación para el uso de la biblioteca digital.*

Programa de Emprendedores Universitarios

- 1. Considera realizar más difusión en lo referente a las conferencias y talleres que realiza.*

Psicopedagogía

- 1. Espera la autorización del curso de Atención al Cliente para que el personal de su área pueda ofrecer un servicio de buena calidad.*

Servicio de Vigilancia y Transporte Escolar

- 1. Se trabajará en que los sanitarios siempre estén limpios y haya suficiente papel y jabón.*

Caja General

- 1. Se seguirá trabajando con el personal que atiende el área sensibilizándolo con respecto a la importancia de la actitud que debe adoptar para con el cliente.*
- 2. Trabajar en la difusión del servicio.*



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

1.1 Estudiantes

Laboratorios de Informática

- 1. Se pedirá al P.E. de TIC'S que se realicen las gestiones necesarias para incrementar el ancho de banda.*
- 2. Se revisará el funcionamiento de los equipos de computo.*
- 3. Se analizará la posibilidad de que el área de impresiones permanezca abierta hasta las 20:00 hrs.*
- 4. Se platicará con el personal referente a la atención que debe darse a los alumnos.*



Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

II. Colaboradores

PERÍODO DE MAYO-AGOSTO DE 2017

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 2017, 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 |
|-------|------------------------------------|---|----------|--|
| 2547 | Intranet (liga) | Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones | Atendido | Mantenimiento correctivo |
| 2548 | Acceso ilimitado internet (fotos) | Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones | Atendido | Autorización jefe inmediato/se envía la información para tener acceso a la evidencia fotográfica |
| 2588 | Actitud de personal de Laboratorio | Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones | Atendido | Sensibilización al personal |

Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

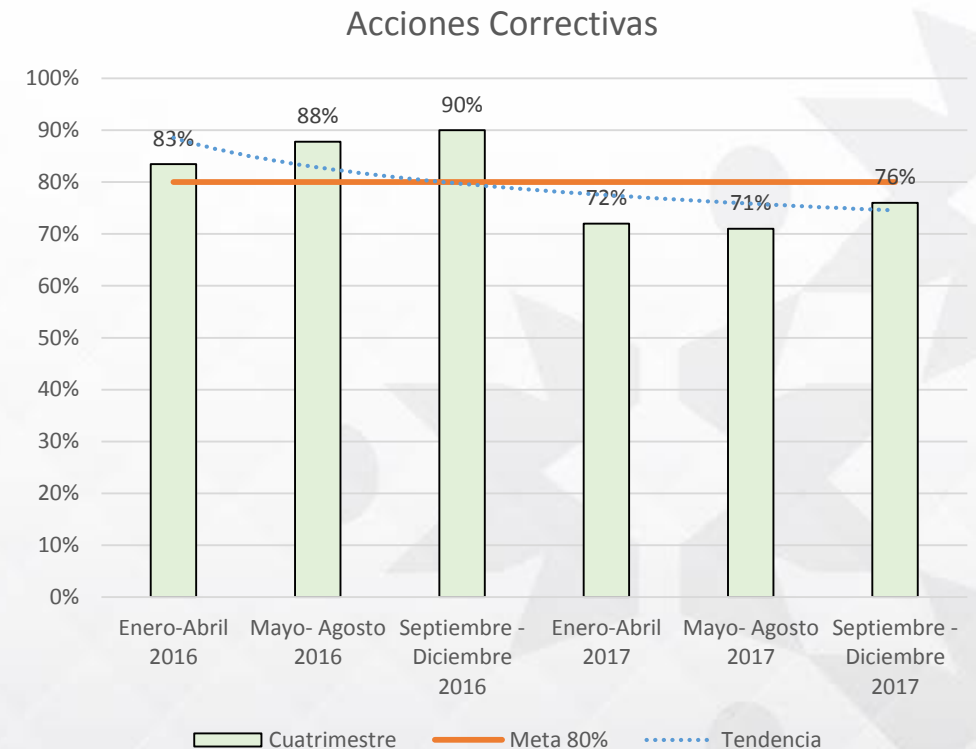
III. Padres de Familia

| PROGRAMA EDUCATIVO | Septiembre - Diciembre 2017 | | |
|--|--|--|--|
| | Medio de retroalimentación con la parte interesada | Comentarios u Observaciones | Acciones |
| TSU en Administración (área FyEP) | Reunión con Padres de Familia de Estudiantes de Nuevo Ingreso. (Asistieron 48 padres de familia) | Se expuso a los Padres de Familia los siguientes puntos: -Indicadores -Modelo Educativo -Forma de Evaluación -Presentación de Tutores -Programas de Apoyo al Estudiante -Principales problemas que enfrentan los jóvenes -Modelo de desarrollo personal y profesional -Aspectos para reflexionar | Los Tutores recibieron a los padres de familia que tenían alguna duda en particular, como: -Calificaciones. -Horario del grupo. |
| Ing. en Desarrollo Empresarial de Proyectos Sustentables | Reunión con Padres de Familia de Estudiantes de 10o Ctm. Próximos a salir de Estadía. (Asistieron 26 padres de familia) | Se expuso a los padres de familia los siguientes puntos: -Modelo Educativo -Proceso de Estadía y forma de evaluación -Recomendaciones para el periodo de Estadía -Asignación de Estadías | Los Tutores atendieron a los padres de familia que tenían alguna inquietud en particular, por ejemplo: -Cambio de lugar de Estadía. -Becas. |
| Turismo | Reunión con padres de familia, en el auditorio Centenario de la UTVM, el medio de retroalimentación fue a través de la sesión de preguntas y respuestas por parte de la Dirección y de Docentes del PE (tutores de grupo). | La reunión con padres de familia de estudiantes de 10mo. ctm. de la Licenciatura en Desarrollo Turístico Sustentable, tuvo el objetivo de dar a conocer los lineamientos del proceso de estadía, la asignación de los estudiantes, el nombre de los asesores industriales. Las principales dudas se relacionaron con becas, comunicación con las empresas y tiempos. | Se solicitó información a los padres de familia sobre algunos datos telefónicos para dar a conocer información, en caso de ser necesario, y también se proporcionó información de la Universidad, para contarse en caso de cualquier duda. |
| Gastronomía | Reunión con padres de familia, en el auditorio Centenario de la UTVM, el medio de retroalimentación fue a través de la sesión de preguntas y respuestas por parte de la Dirección y de Docentes del PE (tutores de grupo). | La reunión con padres de familia de estudiantes de 10mo. ctm. de Licenciatura en Gastronomía, tuvo el objetivo de dar a conocer los lineamientos del proceso de estadía, la asignación de los estudiantes, el nombre de los asesores industriales. Las principales dudas se relacionaron con becas, comunicación con las empresas y tiempos. | Se solicitó información a los padres de familia sobre algunos datos telefónicos para dar a conocer información, en caso de ser necesario, y también se proporcionó información de la Universidad, para contarse en caso de cualquier duda. |

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 | Enero-Abril 2016 | Mayo-Agosto 2016 | Septiembre - Diciembre 2016 | Enero-Abril 2017 | Mayo-Agosto 2017 | Septiembre/Diciembre 2017 | Meta |
|-------------------|---|------------------|------------------|-----------------------------|------------------|------------------|---------------------------|------|
| Eficacia | Atención a las acciones correctivas | 83% | 88% | 90% | 72% | 71.6 | 76.04 | 80% |
| Eficacia | Desempeño del auditor | 84.62% | 100% | 87.50% | S/D | 97% | S/D | 85% |
| Eficiencia | Satisfacción en servicios complementarios | 9 | 8.92 | 9.06 | 9.04 | 9.06 | 9 | 9 |
| Efectividad | Atención de quejas y/o sugerencias | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Pertinencia | Mejora del SGC | S/D | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |

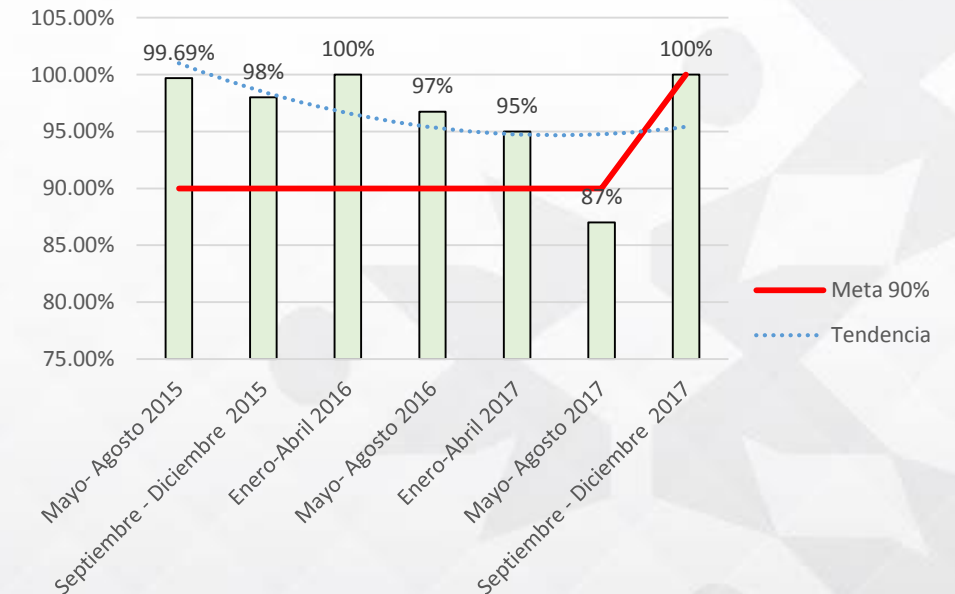


2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

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

| Tipo de Indicador | Nombre del Indicador | Enero-Abril 2016 | Mayo-Agosto 2016 | Septiembre - Diciembre 2016 | Enero-Abril 2017 | Mayo-Agosto 2017 | Septiembre - Diciembre 2017 | Meta |
|-------------------|---|------------------|------------------|-----------------------------|------------------|------------------|-----------------------------|------|
| Eficacia | Porcentaje de proyectos desarrollados | 100% | 100% | S/D | 100% | 88% | 100% | 90 |
| Eficiencia | Atención a convocatorias y solicitudes externas | 2 | 3 | S/D | 3 | 3 | 2 | 2 |
| Efectividad | Servicio Comunitario (anual) | 0 | 0 | S/D | 15 | 16 | 8 | 10 |
| Eficacia | Estadías Profesionales | 100% | 96.5% | S/D | 95% | 87% | 100% | 90 |
| Efectividad | Proyectos Incubados | S/D | S/D | 10 | 4 | 3 | 10 | 10 |

Grafica: Porcentaje de Estadías profesionales



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 2016 | Mayo-Agosto 2016 | Septiembre - Diciembre 2016 | Enero-Abril 2017 | Mayo-Agosto 2017 | Septiembre - Diciembre 2017 | Meta |
|-------------------|---|------------------|------------------|-----------------------------|------------------|------------------|-----------------------------|-----------|
| Pertinencia | Porcentaje de proyectos con énfasis en la sustentabilidad | 85% | 100% | S/D | 35% | 24% | 20% | 30% |
| Eficacia | Manejo responsable de residuos | S/D | 61 | S/D | 50 | 65 | 50 | 50 |
| Eficiencia | Ahorro de recurso hídrico | 26.36 | 31.65 | 16.49 | 20.62 | 26.09 | 13.13 | 10% |
| Eficiencia | Ahorro de energía eléctrica | 55.82 | 84.31 | 83.31 | 48.79 | 54.95 | 34.43 | 10% |
| Eficiencia | Racionalización y Eficiencia del Gasto | 111.97% | 99.16% | 83.89% | 69.29% | 170.0% | 91.16% | Pendiente |
| Efectividad | Vinculación con el sector social y productivo con énfasis en la sustentabilidad | 40.8% | 40.8% | 86% | 40% | 48% | 47% | 38 % |
| Pertinencia | Servicios Tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad | S/D | 0 | S/D | 3 | 0 | S/D | 10 |
| Pertinencia | Servicios de Educación Continua con énfasis en la sustentabilidad | 16.66 | 42.86 | 33 | 16 | 17.75 | 41% | 45 % |

3. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

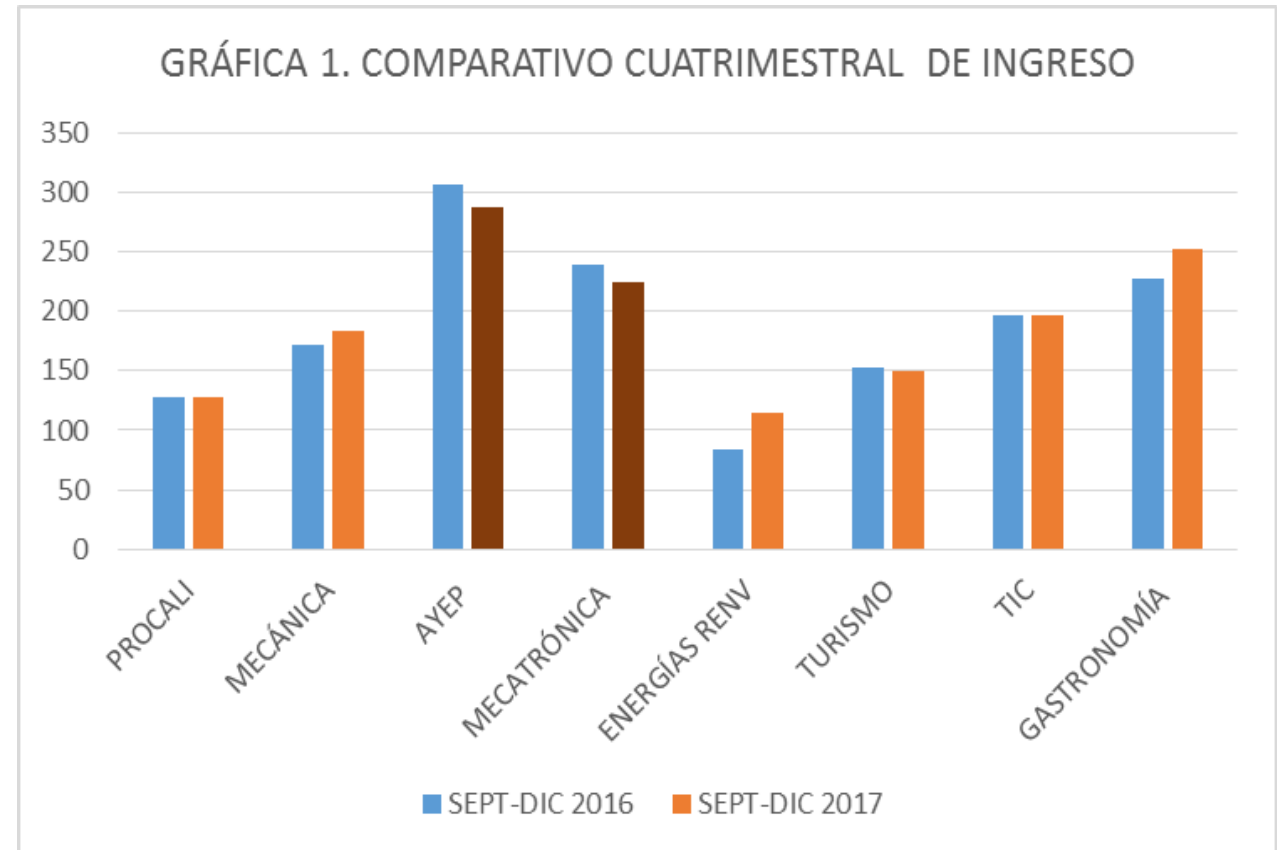


A. INDICADORES INSTITUCIONALES DE CALIDAD

1. Matrícula
2. Porcentaje de alumnos acreditados
3. Porcentaje de regularización
4. Promedio Cuatrimestral de aprovechamiento general
5. % de Eficiencia Terminal con Cohorte Generacional **(NO APLICA PARA EL CUATRIMESTRE)**
6. Promedio de egreso con cohorte generacional **(NO APLICA PARA EL CUATRIMESTRE)**
7. % de PTC con reconocimiento al Perfil deseable por PROMEP **(NO APLICA PARA EL CUATRIMESTRE)**

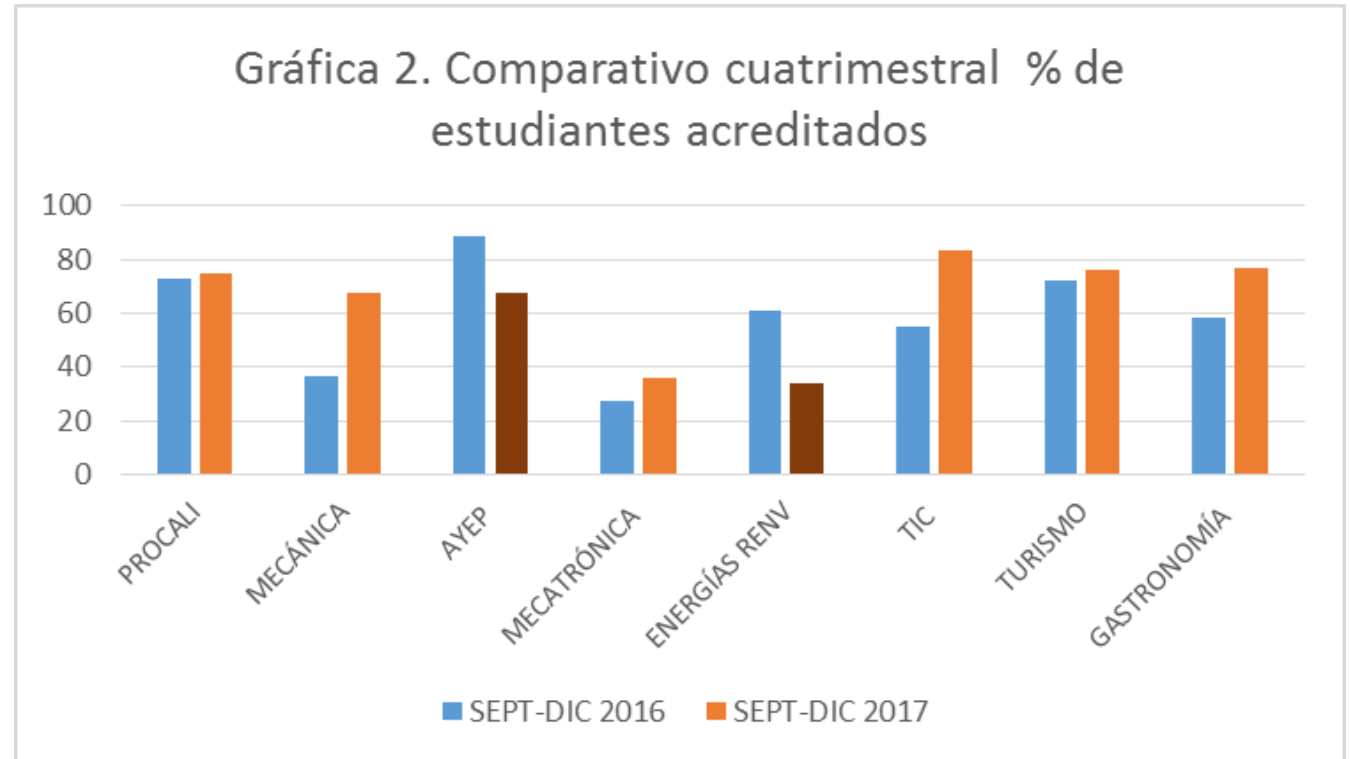
COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE CALIDAD (MATRÍCULA), NIVEL TSU

| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|-------------------------|---------------|---------------|
| PROCALI | 128 | 128 |
| MECÁNICA | 172 | 184 |
| AYEP | 306 | 287 |
| MECATRÓNICA | 239 | 224 |
| ENERGÍAS RENV | 84 | 114 |
| TURISMO | 153 | 150 |
| TIC | 197 | 197 |
| GASTRONOMÍA | 228 | 252 |
| TOTAL DE ALUMNOS | 1507 | 1536 |



COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE CALIDAD (% de alumnos Acreditados), **Meta 70%**

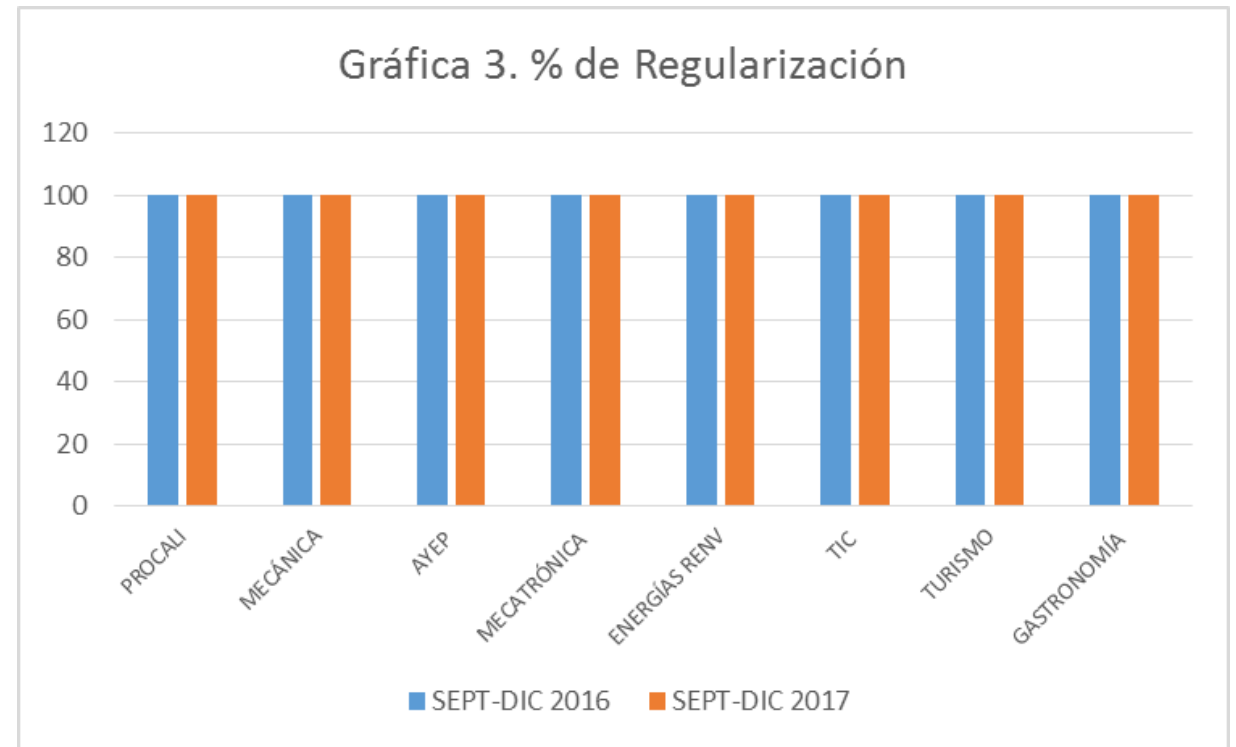
| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|---------------|---------------|---------------|
| PROCALI | 72.73 | 74.5 |
| MECÁNICA | 36.73 | 67.64 |
| AYEP | 88.8 | 67.82 |
| MECATRÓNICA | 27.18 | 35.64 |
| ENERGÍAS RENV | 60.61 | 33.98 |
| TIC | 54.71 | 83.43 |
| TURISMO | 72.13 | 76.3 |
| GASTRONOMÍA | 58.37 | 76.6 |



Estudiantes acreditados
 _____ x100
 Matrícula

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE CALIDAD (% de Regularización), **Meta 90%**

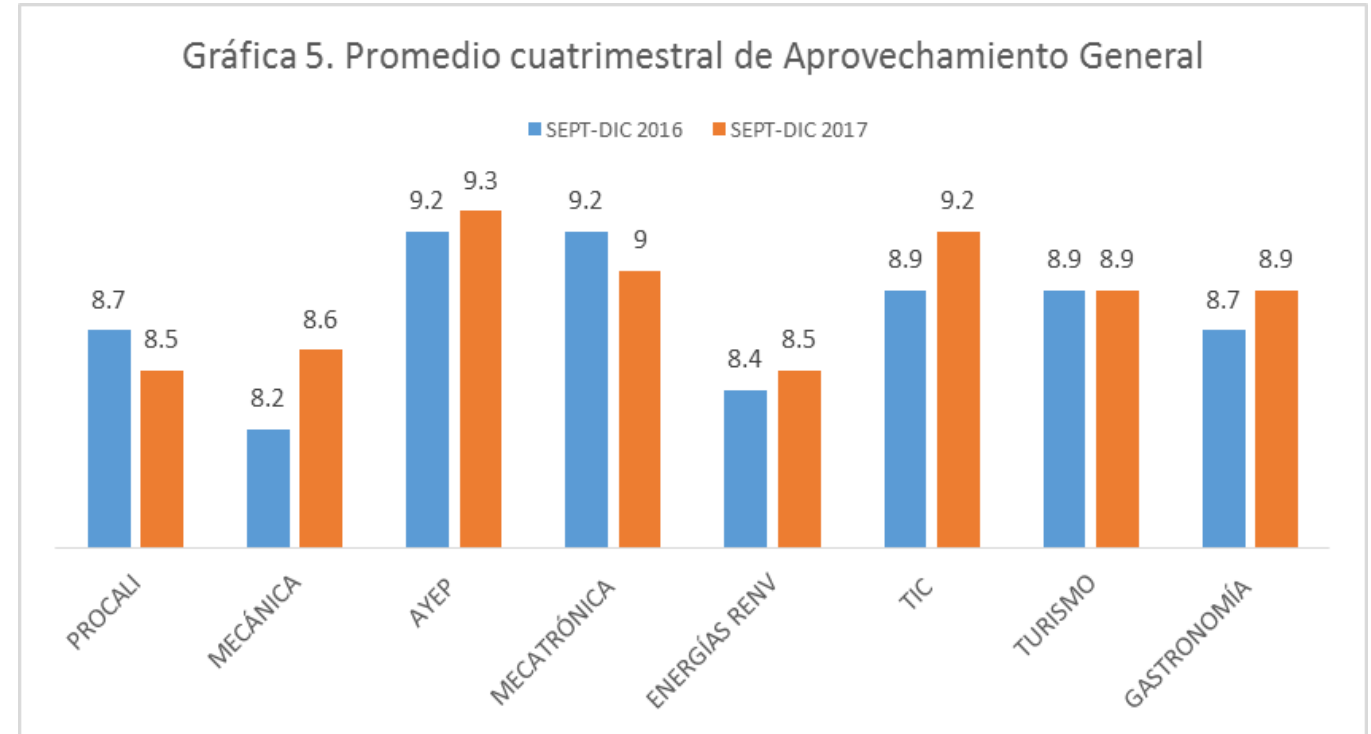
| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|---------------|---------------|---------------|
| PROCALI | 100 | 100 |
| MECÁNICA | 100 | 100 |
| AYEP | 100 | 100 |
| MECATRÓNICA | 100 | 100 |
| ENERGÍAS RENV | 100 | 100 |
| TIC | 100 | 100 |
| TURISMO | 100 | 100 |
| GASTRONOMÍA | 100 | 100 |



$$\frac{\text{No. de alumnos no acreditados en 1ra Oportunidad}}{\text{No. de alumnos que concluyen el programa de 2da OP}} \times 100$$

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE CALIDAD (Promedio cuatrimestral de Aprovechamiento General), **Meta 8**

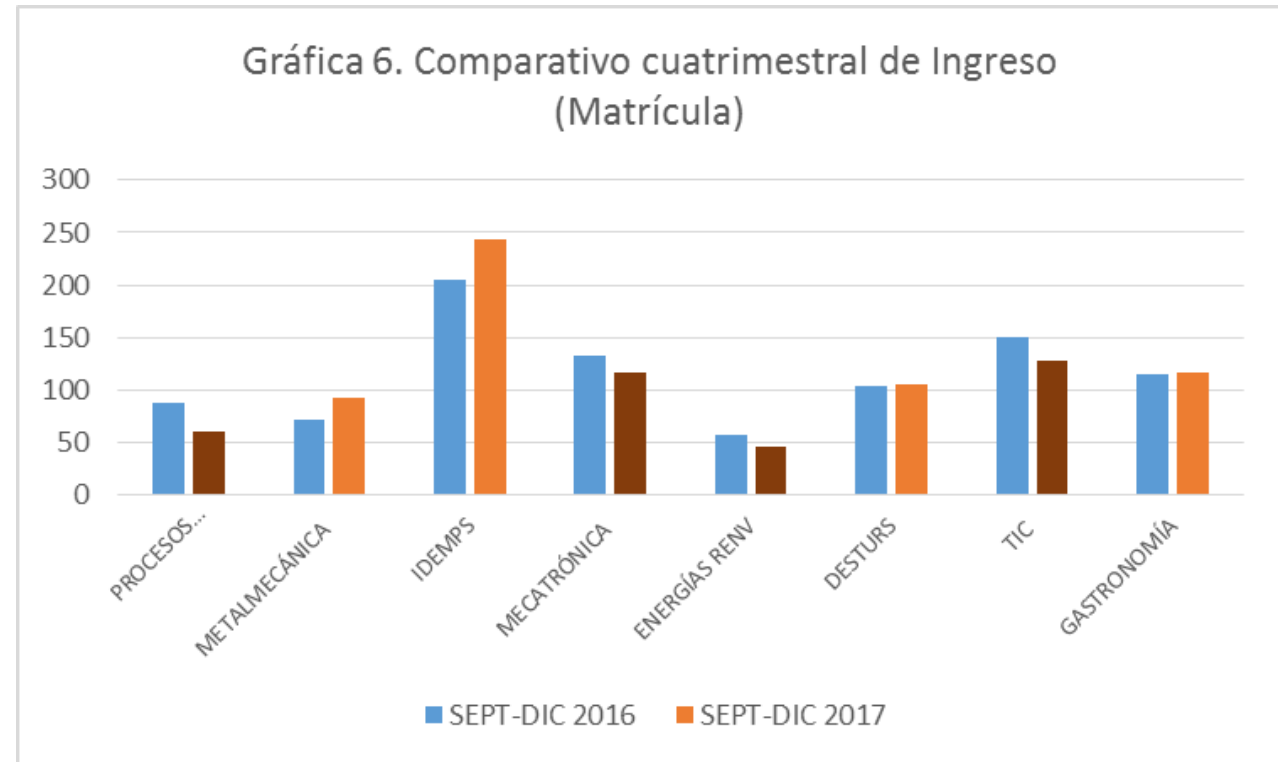
| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|---------------|---------------|---------------|
| PROCALI | 8.7 | 8.5 |
| MECÁNICA | 8.2 | 8.6 |
| AYEP | 9.2 | 9.3 |
| MECATRÓNICA | 9.2 | 9 |
| ENERGÍAS RENV | 8.4 | 8.5 |
| TIC | 8.9 | 9.2 |
| TURISMO | 8.9 | 8.9 |
| GASTRONOMÍA | 8.7 | 8.9 |



$$\frac{\Sigma(\text{Promedio cuatrimestral por estudiante hasta 1ra Oportunidad})}{\text{Estudiantes que finalizan el cuatrimestre}} \times X$$

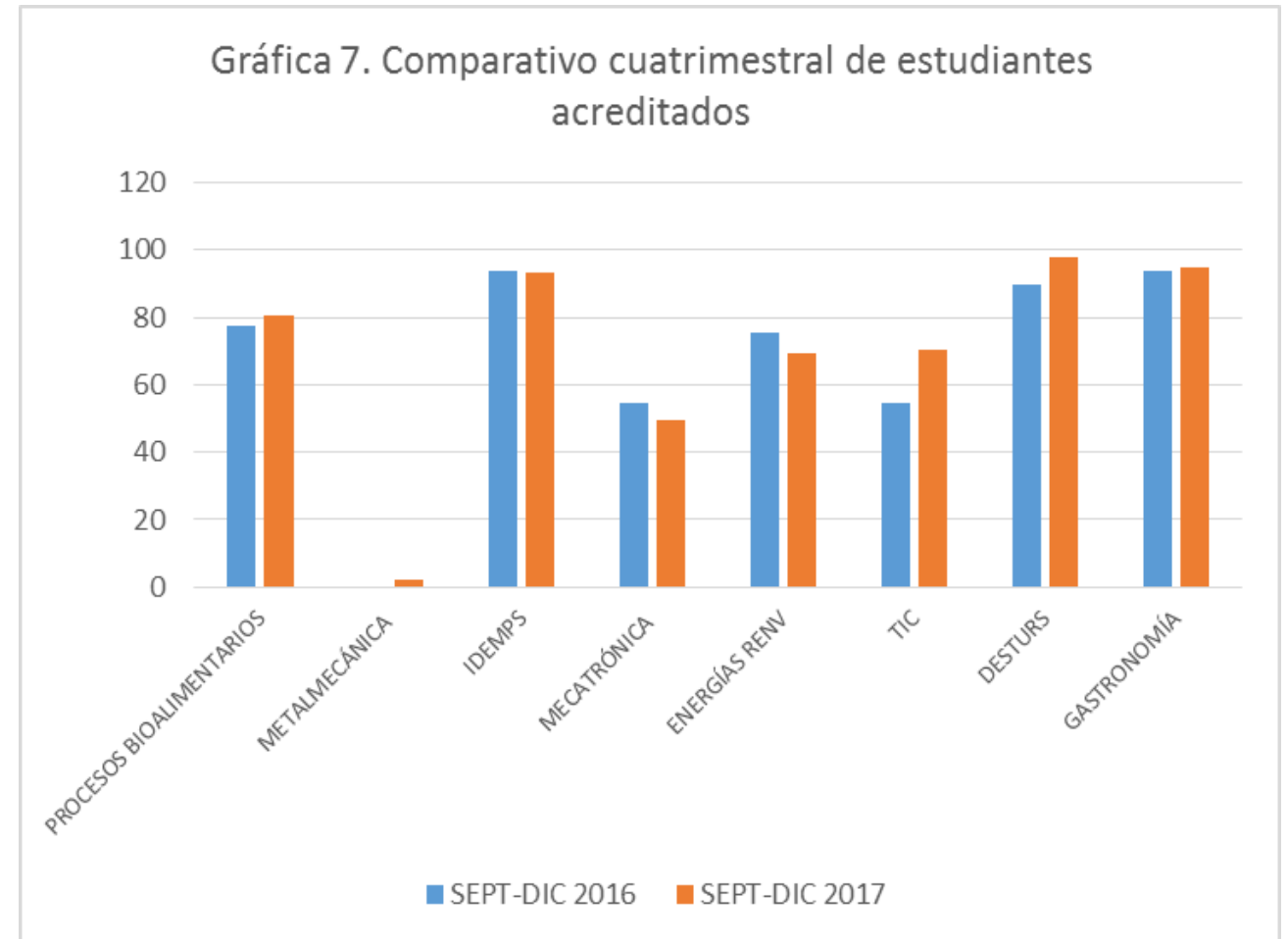
COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE CALIDAD (MATRÍCULA), NIVEL ING./LIC.

| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|-------------------------|---------------|---------------|
| PROCESOS BIOALIMENTARIO | 87 | 60 |
| METALMECÁNICA | 71 | 92 |
| IDEMPS | 205 | 243 |
| MECATRÓNICA | 133 | 117 |
| ENERGÍAS RENV | 57 | 46 |
| DESTURS | 103 | 106 |
| TIC | 151 | 128 |
| GASTRONOMÍA | 115 | 116 |



COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE CALIDAD (% de alumnos Acreditados), **Meta 70%**

| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|--------------------------|---------------|---------------|
| PROCESOS BIOALIMENTARIOS | 77.38 | 80.7 |
| METALMECÁNICA | 0 | 2.22 |
| IDEMPS | 94.03 | 93.36 |
| MECATRÓNICA | 54.35 | 49.57 |
| ENERGÍAS RENV | 75.44 | 69.57 |
| TIC | 54.46 | 70.33 |
| DESTURS | 89.69 | 98.1 |
| GASTRONOMÍA | 93.69 | 95 |



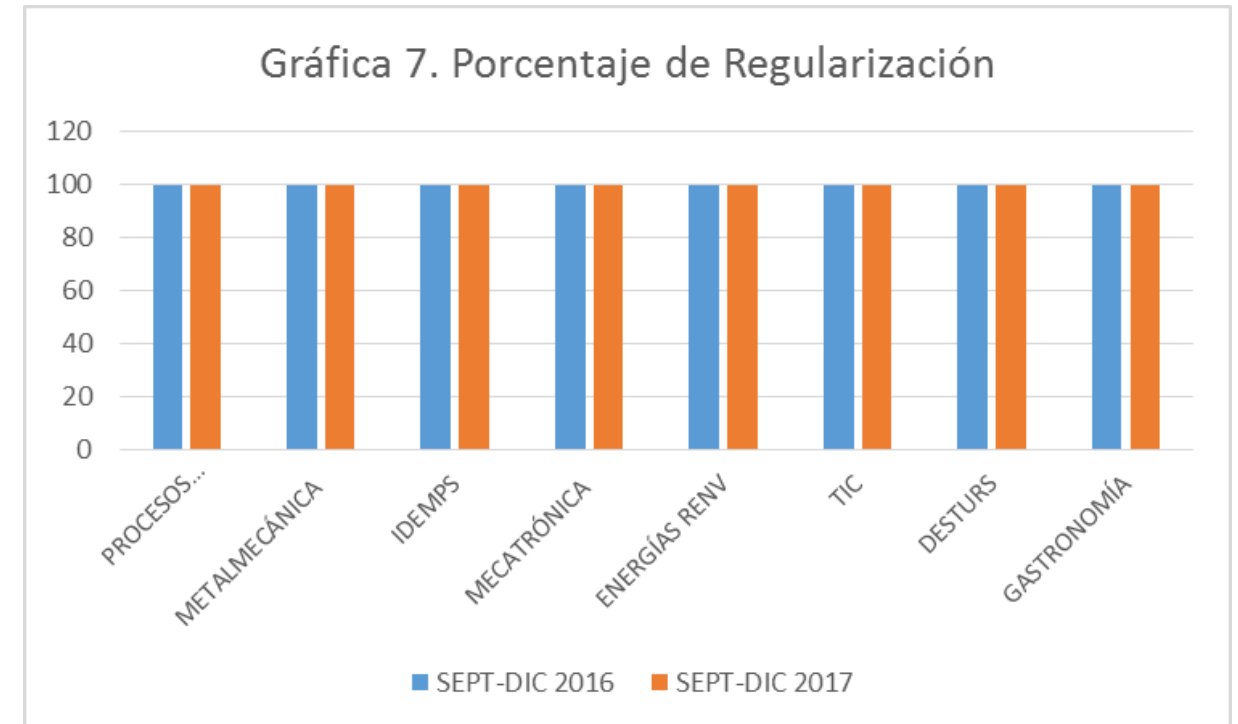
Alumnos acreditados

Matrícula

x 100

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE CALIDAD (% de Regularización), **Meta 90%**

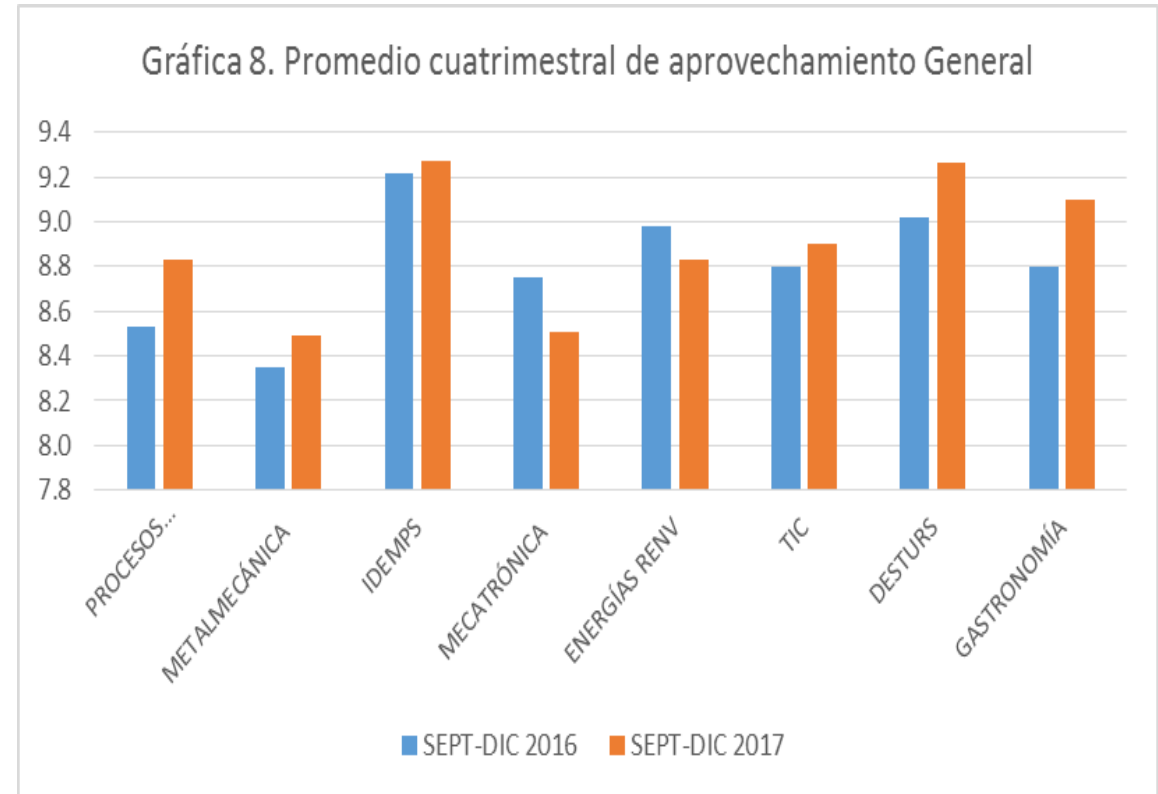
| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|--------------------------|---------------|---------------|
| PROCESOS BIOALIMENTARIOS | 100 | 100 |
| METALMECÁNICA | 100 | 100 |
| IDEMPS | 100 | 100 |
| MECATRÓNICA | 100 | 100 |
| ENERGÍAS RENV | 100 | 100 |
| TIC | 100 | 100 |
| DESTURS | 100 | 100 |
| GASTRONOMÍA | 100 | 100 |



No. de alumnos no acreditados en 1ra Oportunidad
 _____ X100
 No. de alumnos que concluyen el programa de 2da OP

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE CALIDAD (Promedio cuatrimestral de Aprovechamiento General), **Meta 8**

| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|---------------|---------------|---------------|
| PROCESOS | 8.5 | 8.8 |
| METALMECÁNICA | 8.4 | 8.5 |
| IDEMPS | 9.2 | 9.3 |
| MECATRÓNICA | 8.8 | 8.5 |
| ENERGÍAS RENV | 9.0 | 8.8 |
| TIC | 8.8 | 8.9 |
| DESTURS | 9.0 | 9.3 |
| GASTRONOMÍA | 8.8 | 9.1 |
| | | |



B. INDICADORES DE PROCESO

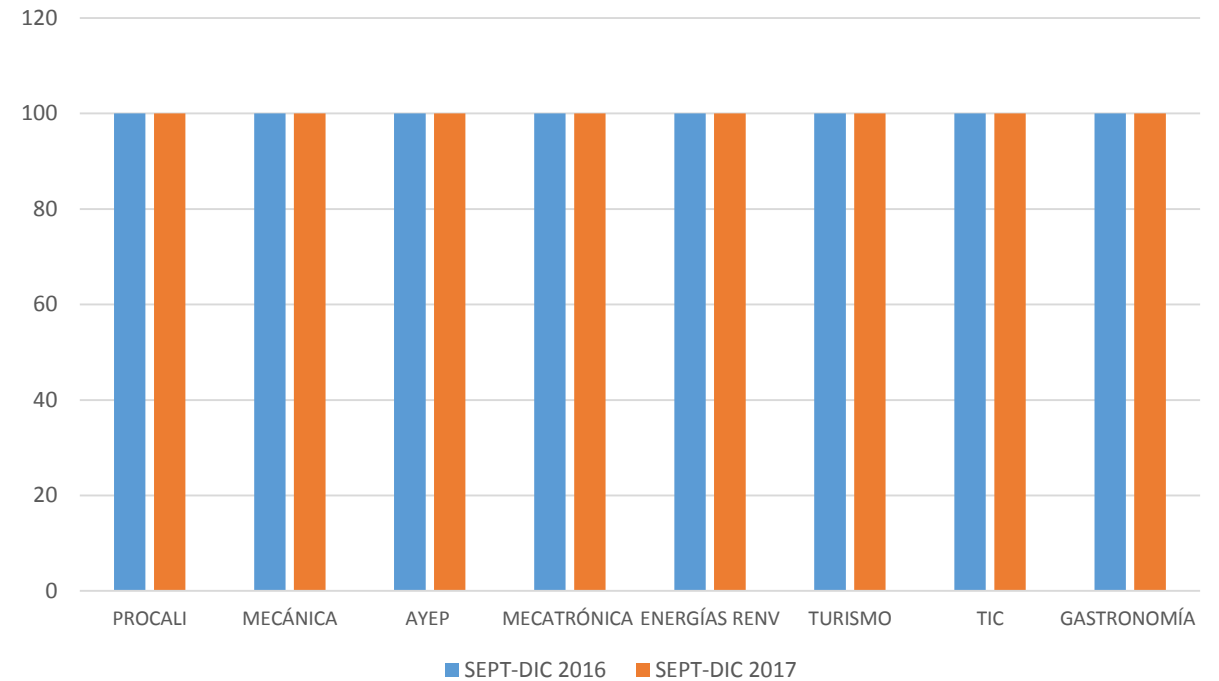
1. Porcentaje de FTC con adecuada distribución académica
2. Porcentaje de FA con 25 hrs o menos totales académicas
3. Promedios cuatrimestrales por grupo
4. Cumplimiento cuatrimestral de Programas de Estudio
5. % de terminación de Estadías **(No aplica para el cuatrimestre)**

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE PROCESO

Porcentaje de FTC con adecuada distribución académica (Meta 100%) TSU

| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|---------------|---------------|---------------|
| PROCALI | 100 | 100 |
| MECÁNICA | 100 | 100 |
| AYEP | 100 | 100 |
| MECATRÓNICA | 100 | 100 |
| ENERGÍAS RENV | 100 | 100 |
| TURISMO | 100 | 100 |
| TIC | 100 | 100 |
| GASTRONOMÍA | 100 | 100 |

Gráfica 9. Porcentaje de FTC con adecuada distribución Académica



No. de FTC con adecuada distribución de actividades académicas

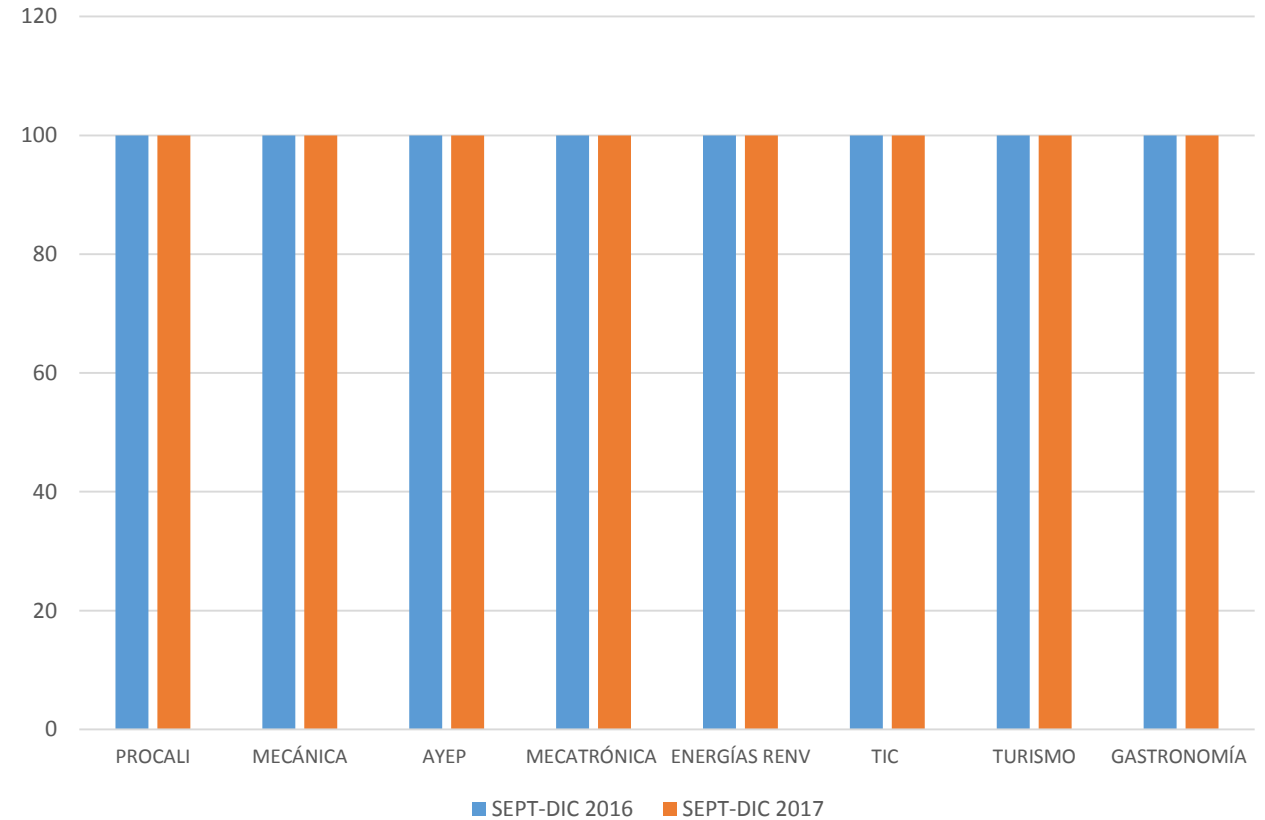
$$\frac{\text{No. de FTC con adecuada distribución de actividades académicas}}{\text{No. total de FTC}} \times 100$$

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE PROCESO

Porcentaje de FA con 25 hrs o menos totales académicas (**Meta 100%**) TSU

| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|---------------|---------------|---------------|
| PROCALI | 100 | 100 |
| MECÁNICA | 100 | 100 |
| AYEP | 100 | 100 |
| MECATRÓNICA | 100 | 100 |
| ENERGÍAS RENV | 100 | 100 |
| TIC | 100 | 100 |
| TURISMO | 100 | 100 |
| GASTRONOMÍA | 100 | 100 |

Gráfica 10. Porcentaje de FA con 25 hrs (Meta 100%)



$$\frac{\text{No. de FA con adecuada distribución de actividades académicas}}{\text{No. total de PA}} \times 100$$

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE PROCESO

Promedios cuatrimestrales por grupo (Meta 8) TSU

| PE | Cuatrimestre | Sept-dic 2016 | | Sept-dic 2017 | |
|-------------|--------------|---------------|----------|---------------|----------|
| | | grupos | promedio | grupo | promedio |
| PROCALI | 1 | A | 8.62 | A | 8.52 |
| | | B | 8.53 | B | 8.4 |
| | | C | 8.52 | C | 8.4 |
| | 4 | A | 8.79 | A | 8.73 |
| B | | 8.86 | B | 8.63 | |
| MECÁNICA | 1 | A | 8.79 | A | 8.8 |
| | | B | 8.73 | B | 8.55 |
| | | C | 8.45 | C | 8.9 |
| | 4 | A | 7.76 | D | 8.65 |
| | | B | 8.07 | A | 8.37 |
| | | C | 6.99 | B | 8.37 |
| | | | C | 8.36 | |
| AYEP | 1 | A | 8.93 | A | 9.07 |
| | | B | 9.02 | B | 8.94 |
| | | C | 8.98 | C | 9.06 |
| | | D | 8.77 | D | 8.9 |
| | | E | 8.99 | E | 8.88 |
| | 4 | A | 9.2 | F | 8.63 |
| | | B | 9.03 | A | 9.27 |
| | | C | 9.09 | B | 9.09 |
| | | D | 8.89 | C | 9.19 |
| | | E | 9.29 | D | 9.33 |
| MECATRÓNICA | 1 | A | 8.51 | A | 8.53 |
| | | B | 8.47 | B | 8.8 |
| | | C | 8.39 | C | 8.56 |
| | | D | 8.49 | D | 8.61 |
| | | E | 8.82 | A | 8.66 |
| | 4 | A | 7.98 | B | 8.96 |
| | | B | 8.25 | C | 7.86 |
| | | C | 8.13 | D | 8.32 |
| | | D | 8.36 | E | 8.19 |

| PE | Cuatrimestre | Sept-dic 2016 | | Sept-dic 2017 | |
|---------------------|--------------|---------------|----------|---------------|----------|
| | | grupos | promedio | grupo | promedio |
| ENERGÍAS RENOVABLES | 1 | A | 8.64 | A | 8.84 |
| | | B | 8.93 | B | 8.63 |
| | 4 | A | 8.76 | C | 8.54 |
| | | | | A | 8.65 |
| TURISMO | 1 | A | 8.54 | A | 8.87 |
| | | B | 8.34 | B | 8.61 |
| | | C | 8.93 | C | 9.1 |
| | 4 | A | 9.12 | D | 8.39 |
| | | B | 9.27 | A | 9.31 |
| | | C | 9.25 | B | 9.24 |
| GASTRONOMÍA | 1 | A | 8.82 | A | 8.82 |
| | | B | 8.37 | B | 8.52 |
| | | C | 8.81 | C | 8.71 |
| | | D | 9.09 | D | 8.82 |
| | | E | 8.67 | E | 9 |
| | 4 | A | 8.61 | A | 9.13 |
| | | B | 8.89 | B | 9.17 |
| | | C | 9 | C | 4.89 |
| | | | | D | 9.03 |
| TIC | 1 | A | 8.8 | A | 9.25 |
| | | B | 8.83 | B | 9.06 |
| | | C | 9.01 | C | 8.95 |
| | | D | 8.77 | D | 8.78 |
| | 4 | A | 9.25 | A | 9.13 |
| | | B | 9.14 | B | 8.97 |
| | | C | 9.05 | C | 8.96 |

∑ promedio cuatrimestral por estudiante hasta 1ra oportunidad por grupo

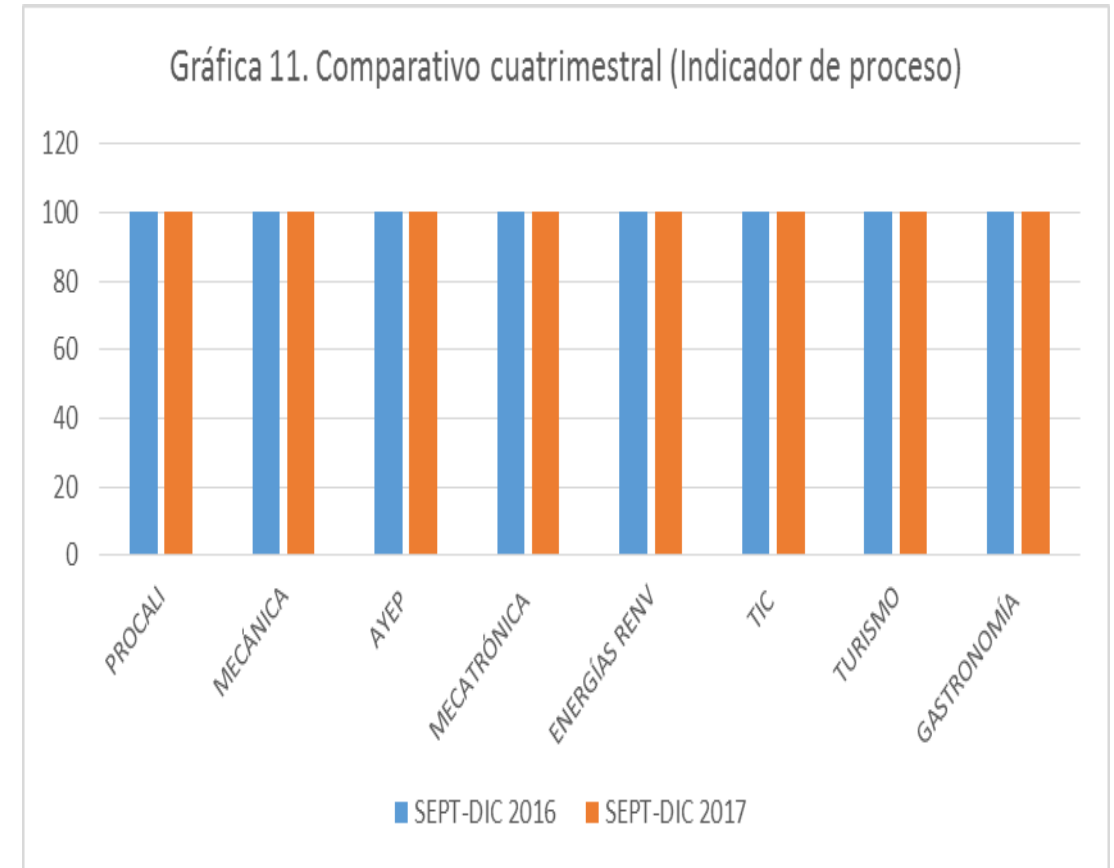
Total de asignaturas de todos los grupo

X100

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE PROCESO

Cumplimiento cuatrimestral de Programas de Estudio (**Meta 100%**) TSU

| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|---------------|---------------|---------------|
| PROCALI | 100 | 100 |
| MECÁNICA | 100 | 100 |
| AYEP | 100 | 100 |
| MECATRÓNICA | 100 | 100 |
| ENERGÍAS RENV | 100 | 100 |
| TIC | 100 | 100 |
| TURISMO | 100 | 100 |
| GASTRONOMÍA | 100 | 100 |

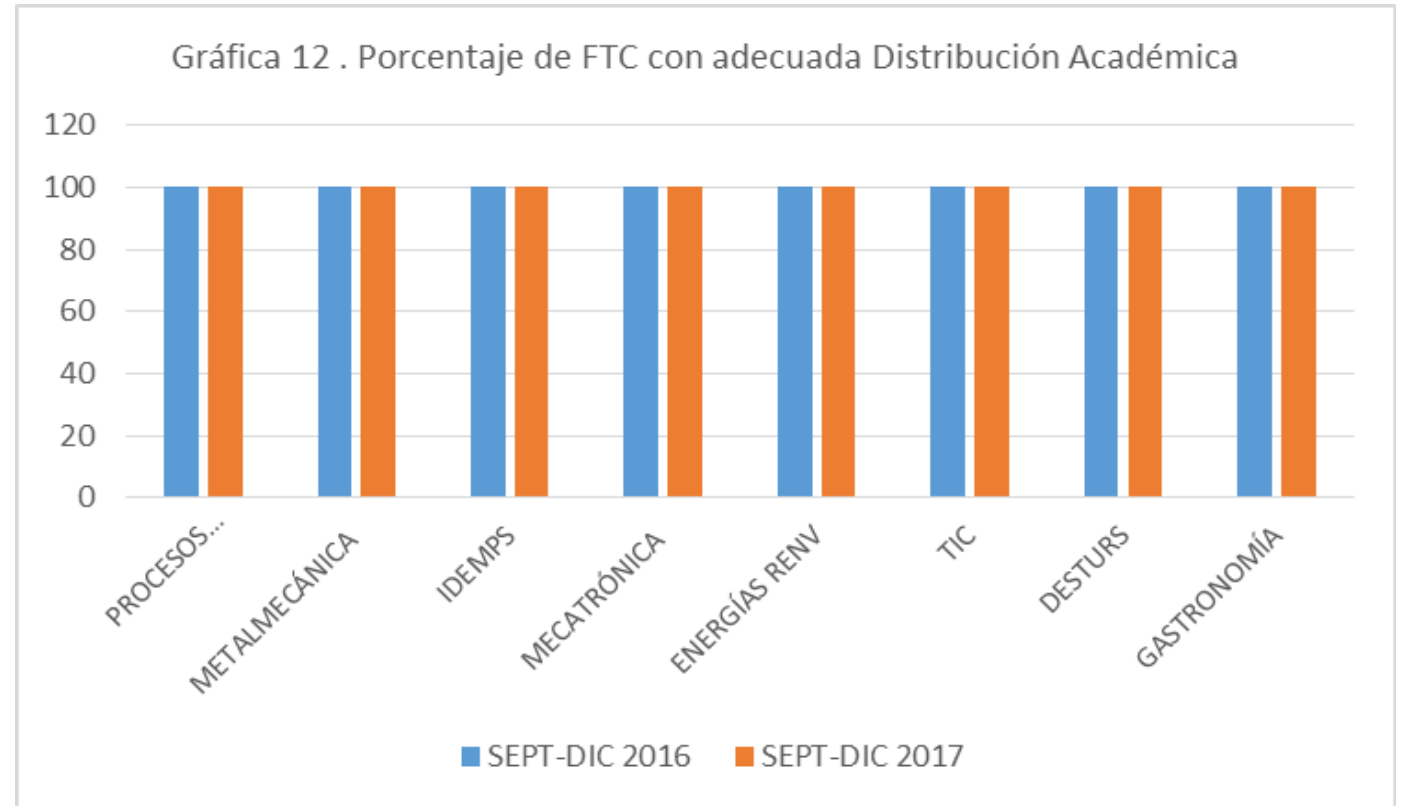


$$\frac{\sum \text{de los porcentajes de avance de todas las asignaturas de todos los grupos}}{\text{Total de asignaturas de todos los grupos}} \times 100$$

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE PROCESO

Porcentaje de FTC con adecuada distribución académica (Meta 100%) ING./LIC.

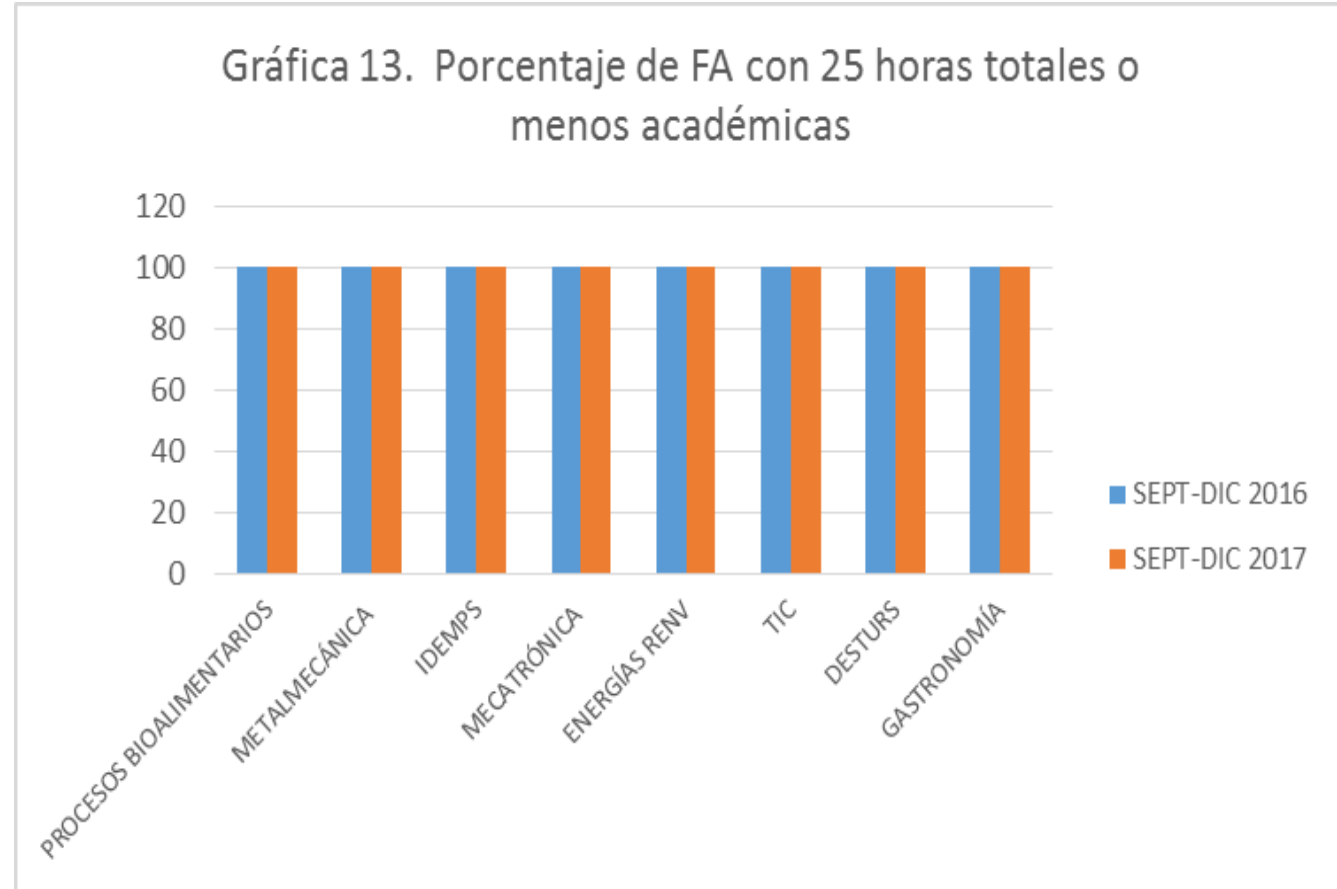
| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|--------------------------|---------------|---------------|
| PROCESOS BIOALIMENTARIOS | 100 | 100 |
| METALMECÁNICA | 100 | 100 |
| IDEMPS | 100 | 100 |
| MECATRÓNICA | 100 | 100 |
| ENERGÍAS RENV | 100 | 100 |
| TIC | 100 | 100 |
| DESTURS | 100 | 100 |
| GASTRONOMÍA | 100 | 100 |



COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE PROCESO

Porcentaje de PA con 25 hrs o menos totales académicas (Meta 100%) ING./LIC.

| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|--------------------------|---------------|---------------|
| PROCESOS BIOALIMENTARIOS | 100 | 100 |
| METALMECÁNICA | 100 | 100 |
| IDEMPS | 100 | 100 |
| MECATRÓNICA | 100 | 100 |
| ENERGÍAS RENV | 100 | 100 |
| TIC | 100 | 100 |
| DESTURS | 100 | 100 |
| GASTRONOMÍA | 100 | 100 |



COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE PROCESO

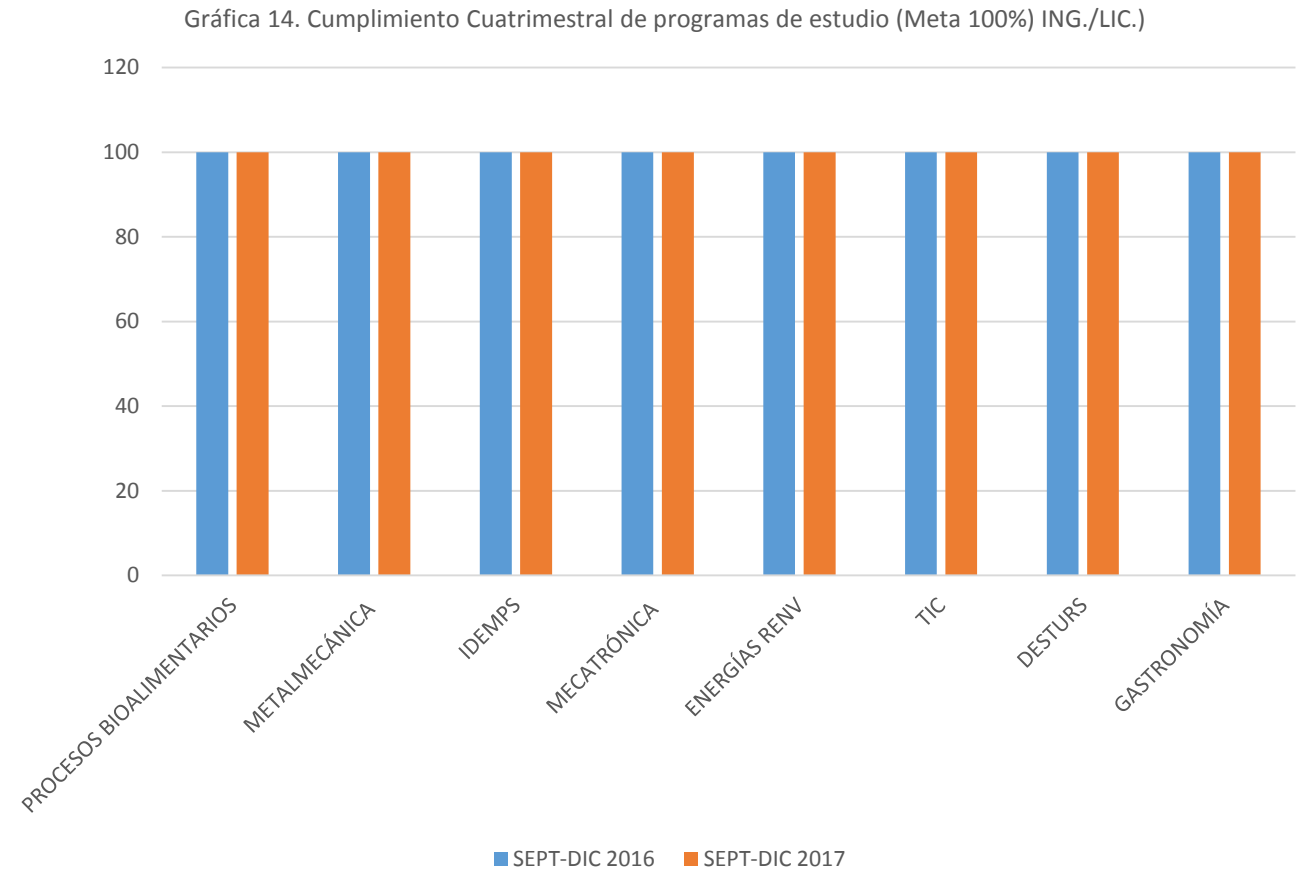
Promedios cuatrimestrales por grupo (Meta 8) ING./LIC.

| PE | CUATRIMESTRE | SEPT-DIC 2016 | | SEPT-DIC 2017 | |
|---------------------------------|--------------|---------------|-------------|---------------|-------------|
| | | GRUPO | PROMEDIO | GRUPO | PROMEDIO |
| PROCESOS BIOALIMENTARIOS | 10 | A | 8.87 | A | 8.26 |
| | | B | 8.75 | B | 8.65 |
| | 7 | A | 8.22 | A | 8.66 |
| | | B | 8.39 | B | |
| METALMECÁNICA | 10 | A | 7.92 | B | 8.62 |
| | | B | 8.56 | A | 8.63 |
| | 7 | A | 8.72 | A | 8.3 |
| | | B | 8.56 | A | 8.63 |
| IDEMPS | 10 | A | 9.49 | A | 9.13 |
| | | B | 9.09 | B | 8.97 |
| | | C | 9.09 | C | 9.26 |
| | 7 | A | 9.2 | D | 9.36 |
| | | B | 8.85 | A | 9.41 |
| | | C | 9.44 | B | 9.28 |
| | | D | 9.25 | C | 9.26 |
| | | D | | D | 9.24 |
| MECATRÓNICA | 10 | A | 9.16 | A | 9.08 |
| | | B | 9.02 | B | 9.43 |
| | | C | 9.01 | A | 8.37 |
| | 7 | A | 8.53 | B | 7.83 |
| | | B | 8.38 | C | 8.2 |
| ER | 10 | A | 8.95 | A | 9.07 |
| | 7 | A | 9.01 | A | 8.63 |
| DESARROLLO TURÍSTICO | 10 | A | 9.22 | A | 8.99 |
| | | B | 8.96 | B | 9.22 |
| | 7 | A | 9.05 | A | 9.33 |
| | | B | 8.8 | B | 9.42 |
| GASTRONOMÍA | 10 | A | 8.66 | A | 8.81 |
| | | B | 8.81 | B | 9.13 |
| | 7 | A | 8.78 | A | 9.11 |
| | | B | 8.97 | B | 8.97 |
| TIC | 10 | A | 8.79 | A | 9.2 |
| | | B | 8.85 | B | 9.12 |
| | | C | 8.63 | A | 8.86 |
| | | D | 8.6 | B | 8.87 |

COMPARATIVO CUATRIMESTRAL INDICADOR DE PROCESO

CUMPLIMIENTO CUATRIMESTRAL DE PROGRAMAS DE ESTUDIO (META 100) ING./LIC.

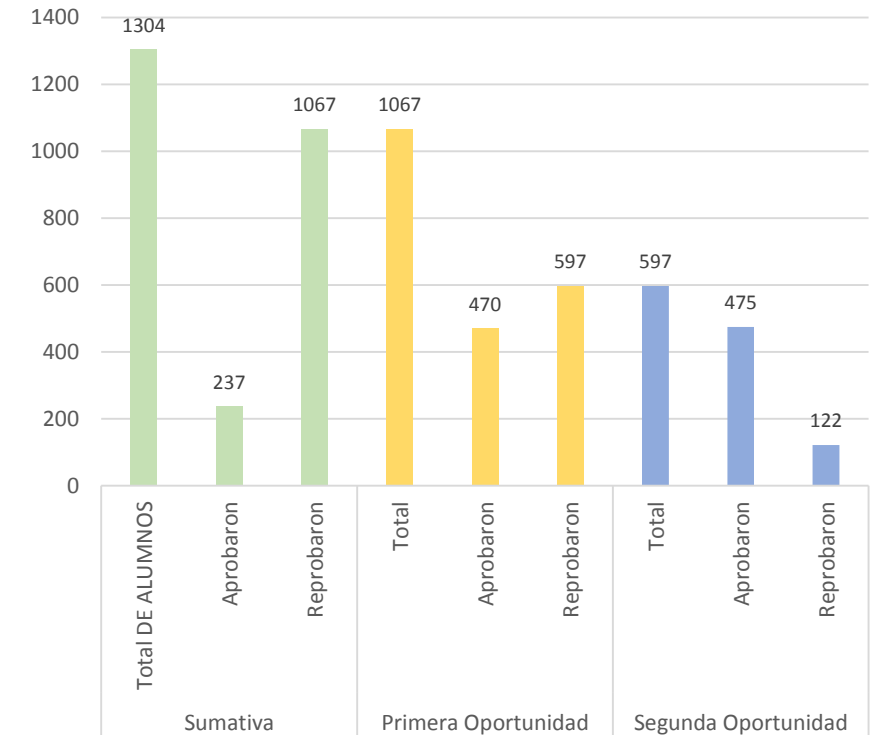
| PE | SEPT-DIC 2016 | SEPT-DIC 2017 |
|--------------------------|---------------|---------------|
| PROCESOS BIOALIMENTARIOS | 100 | 100 |
| METALMECÁNICA | 100 | 100 |
| IDEMPS | 100 | 100 |
| MECATRÓNICA | 100 | 100 |
| ENERGÍAS RENV | 100 | 100 |
| TIC | 100 | 100 |
| DESTURS | 100 | 100 |
| GASTRONOMÍA | 100 | 100 |



Desempeño y fortalecimiento a la Matrícula (Académico), TSU

| PE | Sumativa | | | Primera Oportunidad | | | Segunda Oportunidad | | |
|--------------------------|------------------|------------|-------------|---------------------|------------|------------|---------------------|------------|------------|
| | Total DE ALUMNOS | Aprobaron | Reprobaron | Total | Aprobaron | Reprobaron | Total | Aprobaron | Reprobaron |
| AYEP | 268 | 54 | 214 | 214 | 128 | 86 | 86 | 66 | 20 |
| ER | 68 | 10 | 58 | 58 | 30 | 28 | 28 | 22 | 6 |
| GASTRONOMÍA | 211 | 38 | 173 | 173 | 85 | 88 | 88 | 73 | 15 |
| MECÁNICA | 151 | 20 | 131 | 131 | 33 | 98 | 98 | 62 | 36 |
| MECTRÓNICA | 209 | 12 | 197 | 197 | 44 | 153 | 153 | 136 | 17 |
| PROCESOS BIOALIMENTARIOS | 101 | 36 | 65 | 65 | 36 | 29 | 29 | 22 | 7 |
| TIC | 172 | 32 | 140 | 140 | 61 | 79 | 79 | 65 | 14 |
| TURISMO | 124 | 35 | 89 | 89 | 53 | 36 | 36 | 29 | 7 |
| Totales | 1304 | 237 | 1067 | 1067 | 470 | 597 | 597 | 475 | 122 |

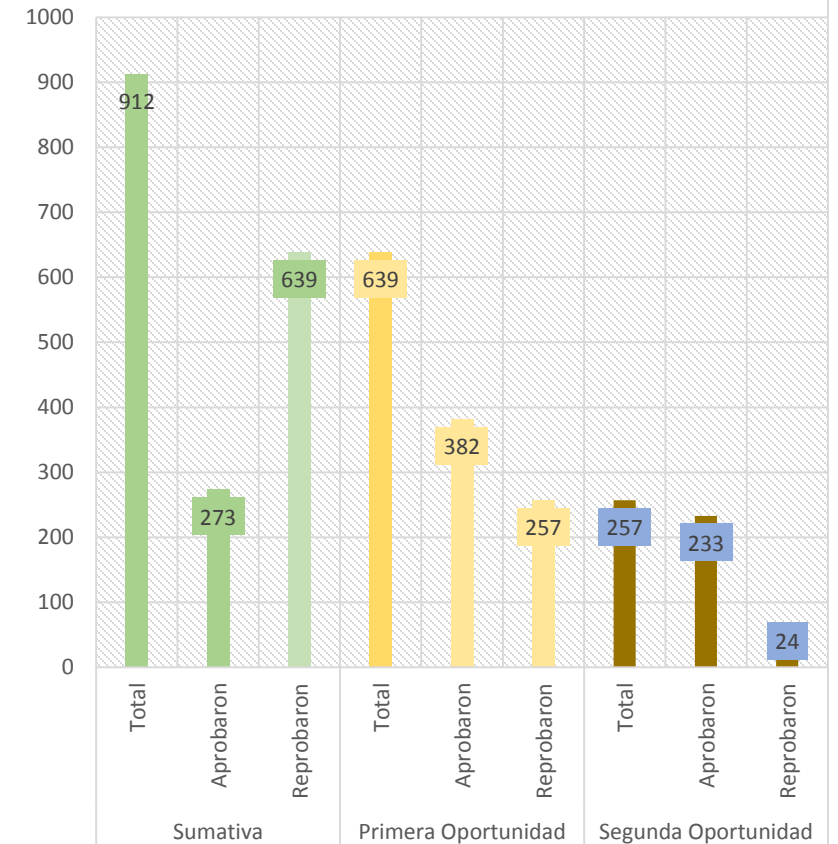
Gráfica 15. Seguimiento de reprobación



Desempeño y fortalecimiento a la Matrícula (Académico) ING./LIC.

| PE | Sumativa | | | Primera Oportunidad | | | Segunda Oportunidad | | |
|-----------------|------------|------------|------------|---------------------|------------|------------|---------------------|------------|------------|
| | Total | Aprobaron | Reprobaron | Total | Aprobaron | Reprobaron | Total | Aprobaron | Reprobaron |
| IDEMPS | 201 | 93 | 108 | 108 | 96 | 12 | 12 | 11 | 1 |
| ER | 57 | 22 | 35 | 35 | 21 | 14 | 14 | 14 | 0 |
| MECATRÓNICA | 138 | 20 | 118 | 118 | 55 | 63 | 63 | 49 | 14 |
| METALMECÁNICA | 65 | 0 | 65 | 65 | 0 | 65 | 65 | 65 | 0 |
| PROCESOS | | | | | | | | | |
| BIOALIMENTARIOS | 84 | 22 | 62 | 62 | 43 | 19 | 19 | 16 | 3 |
| TIC | 147 | 32 | 115 | 115 | 51 | 64 | 64 | 58 | 6 |
| DESTURS | 97 | 44 | 53 | 53 | 43 | 10 | 10 | 10 | 0 |
| GASTRONOMÍA | 111 | 40 | 71 | 71 | 64 | 7 | 7 | 7 | 0 |
| INGENIERÍA | | | | | | | | | |
| TÉCNICA | 12 | 0 | 12 | 12 | 9 | 3 | 3 | 3 | 0 |
| Totales | 912 | 273 | 639 | 639 | 382 | 257 | 257 | 233 | 24 |

Gráfica 16. Seguimiento de reprobación



TSU

- El **96.8 %** de profesores obtuvieron calificaciones mayores a 4.0, de acuerdo con la evaluación de estudiantes.
- El **100 %** de los tutores obtuvieron calificaciones mayores a 4.0, de acuerdo a la evaluación de sus alumnos tutorados.

Ingeniería/Licenciatura:

- El **95.7 %** de profesores obtuvieron calificaciones mayores a 4.0, de acuerdo con la evaluación de estudiantes.
- El **100 %** de los tutores obtuvieron calificaciones mayores a 4.0, de acuerdo a la evaluación de sus alumnos tutorados.
- El **98 %** del personal Académico obtuvo calificaciones mayores a 4, por parte de su director

PORCENTAJE DE ESTUDIANTES ASISTENTES A CURSOS Y TALLERES DE FOMENTO A LA SALUD

| PROGRAMA EDUCATIVO | ALUMNOS ASISTENTES | % POR P.E. |
|---|--------------------|-------------|
| T.S.U AyEP/DEPS | 23 | 3.7 |
| T. S. U. EN ENERGÍAS RENOVABLES/ING. E.R. | 0 | 0 |
| T.S.U. GASTRONOMÍA/ LIC. GASTRO | 0 | 0 |
| T.S.U. MECÁNICA/ ING. METAL MEC. | 250 | 98.0 |
| T.S.U.MECATRÓNICA/ ING. MECATRÓNICA | 0 | 0 |
| T.S.U. PROCALI/ING. PROBIO/ INOCUIDAD | 68 | 25.5 |
| T.S.U TIC/ ING. TIC | 63 | 21.6 |
| T.S.U.TURISMO/ LIC. TURISMO | 0 | 0 |
| TOTAL | 404 | 16.9 |

****PORCENTAJE DE ESTUDIANTES ASISTENTES A CURSOS Y TALLERES DE FOMENTO A LA SALUD****

(CAMPAÑAS DE DETECCIÓN CA MAMA Y CACU, CAMPAÑA PLANIFICACIÓN FAMILIAR)

| MATRICULA ACTIVA | No. ASISTENTES | % CUBIERTO |
|------------------|----------------|-------------|
| 2385 | 679 | 28.5 |

Porcentaje de participantes en talleres de Formación Personal

| PE | Matrícula | Participantes | Porcentaje de participantes |
|---------------------|-------------|---------------|-----------------------------|
| AyEP | 288 | 207 | 71% |
| TIC | 203 | 162 | 79% |
| PROCALI | 133 | 113 | 84% |
| MECATRÓNICA TSU | 224 | 155 | 69% |
| MECÁNICA | 204 | 176 | 86% |
| TURISMO | 153 | 137 | 89% |
| ENERGIAS R. | 114 | 104 | 91% |
| GASTRONOMÍA | 260 | 155 | 59% |
| IDEMPS | 243 | 184 | 75% |
| TIC ING. | 130 | 82 | 63% |
| PROCEBIO | 61 | 48 | 78% |
| MECATRONICA ING. | 118 | 97 | 82% |
| METALM | 91 | 62 | 68% |
| LIC. DESTURS | 107 | 95 | 88% |
| ING. ENERGIAS | 46 | 43 | 93% |
| LIC. EN GASTRONOMÍA | 121 | 70 | 57% |
| ING. TÉC. EN INOCUI | 20 | 13 | 65% |
| Total | 2516 | 1916 | 76% |

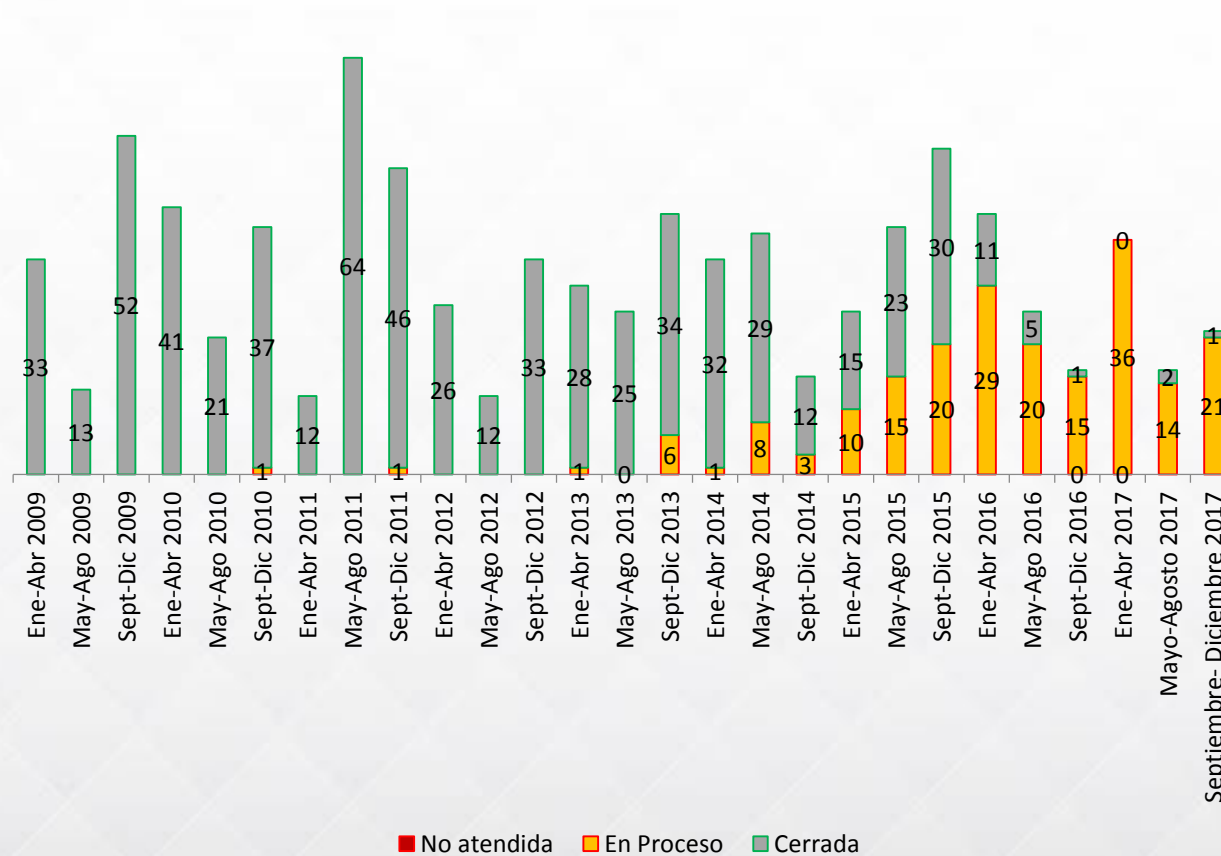
INDICADORES PINAAE

| Porcentaje de Hombres y Mujeres que acudieron a conferencia de equidad | | |
|--|-------|-------|
| PE | H | M |
| PROCALI | 11.68 | 12.62 |
| MECÁNICA | 9.15 | 0.68 |
| AYEP | 6.03 | 12.05 |
| MECATRÓNICA | 23.39 | 4.68 |
| ENERGÍAS RENV | 22.5 | 10.63 |
| TIC | 24.02 | 13.21 |
| TURISMO | 22.31 | 40.77 |
| GASTRONOMÍA | 6.56 | 8.92 |
| Total de participación 26.74% Hombres 14.42 Mujeres 12.31 | | |

| Nombre CA registrados ante PROMEP | Nivel de consolidación | Línea de investigación del CA | Integrantes del CA *Con Perfil Deseable | Vigencia CA |
|--|------------------------|---|---|---------------------------------|
| Conocimiento aplicado al entorno | En consolidación | Desarrollo sustentable | Becerril Falcón Martha* Martín Torres Marlen Miguel Ángel Vázquez * Jair Reséndiz Jiménez | Del 07/12/2015 al 06/12/2018 |
| Turismo | En formación | Cultura turística y Sustentabilidad | Rafael Chaparro R.* Ana Rosa Cruz González * Yesenia Mendoza Cruz * Darío Eduardo Ortiz Quijano | Del 07/12/2015 al 06/12/2018 |
| Tecnologías de la Información y Comunicación | En formación | Desarrollo aplicación e innovación a través de las TIC's como un eje impulsor del progreso de la región | Lourdes Santiago L* Marisol Maldonado L* Yolanda Marysol Escorza Sánchez * Cuitláhuac Alamilla Cintora * | Del 07/12/2015 al 06/12/2018 |
| Tecnología de Alimentos | En Consolidación | Ciencia y Tecnología de la cadena agroalimentaria. | Elia Trejo Trejo** Carlos Reynoso O.* Celerino Arroyo L* Jonatan Zúñiga Morales * Jesús Cervantes M.* | 15-07-2016 al 14-07-2019 |
| Mecatrónica, Energía y Sistemas | En formación | Investigación y desarrollo de sistemas | Román Bravo Cadena* Rufino Demillón Pascual* Israel López Mendoza * Huber Trejo * | Del 07/12/2015 al 06/12/2018 |
| Mecánica industrial | En formación | *Diseño metalmecánico *Desarrollo de prototipos *Automatización industrial | Mariscal Navarro Fidel Jaime Beristain Ramos Graciano Rodríguez L. José E. Flores Ortega* | Del 07/12/2015 al 06/12/2018 |

4. Las no conformidades y acciones correctivas

Estado de las Acciones Correctivas



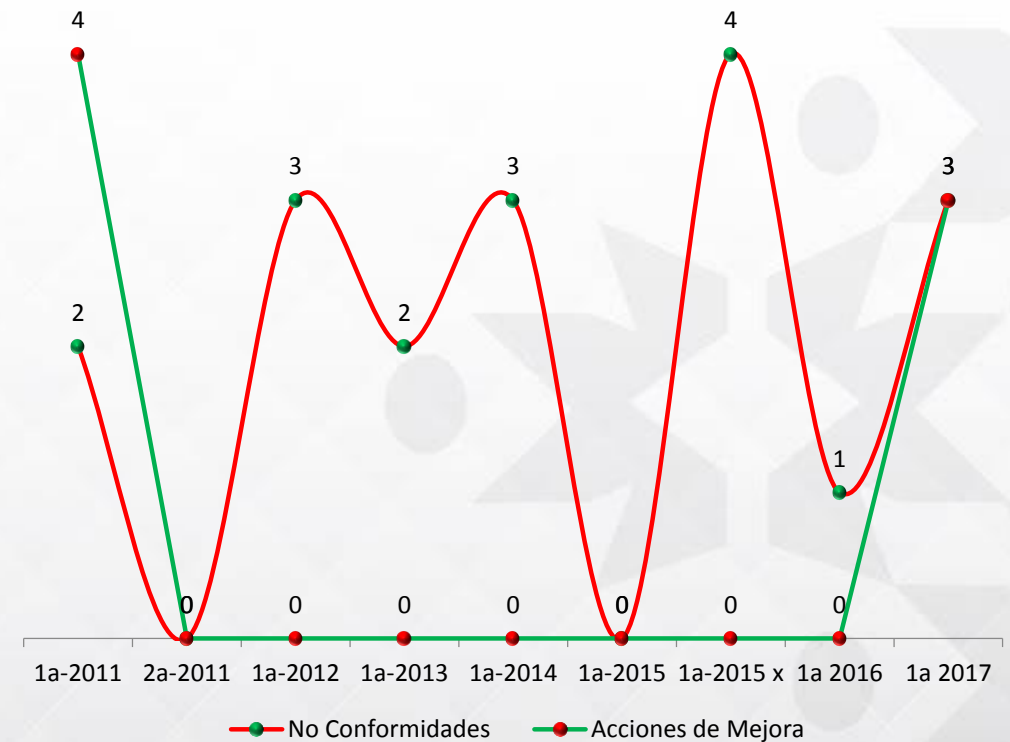
ACCIONES CORRECTIVAS

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

Auditorías Externas

| 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 | 3 | 3 | Curso |

Auditorías Externas



NO CONFORMIDADES

1.- La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital no muestra que la planificación y control del proceso de “Servicios Complementarios” necesario para cumplir requisitos de productos y servicios sea ejercida de conformidad a la norma ISO 9001:2015

2.- La Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital no muestra certidumbre en la determinación de la eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades dado que no puede darse trazabilidad entre las acciones tomadas al respecto y el logro de los resultados previstos en las 3 secciones asociadas del Manual de la Calidad

3.- El formato de seguimiento a la formación, capacitación o actualización F-AF-05 no clarifica la eficacia de la capacitación al establecer solo el rubro de cumple o no cumple objetivo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

1.- Analizar la conveniencia de incluir a gobierno como parte interesada, debido a que están estrechamente relacionados con la universidad en relación a los requerimientos regulatorios

2. Fortalecer la evaluación de los auditores internos y las evidencias que se generen de su competencia

3.-Reforzar la información documentada con respecto al cuestionario que se tiene para medir la satisfacción de los egresados de la UTVM, el cual no declara dentro de la ficha de proceso

El desempeño de los proveedores externos

Parámetros de selección

| Parámetros de Selección | Conformidad | Acciones | Respuestas a evaluación realizada |
|---|-------------|---|-----------------------------------|
| 1.SI A/B. ES MAYOR O IGUAL A 80% ENTONCES EL PROVEEDOR ES CONFIABLE Y SATISFACTORIO | 80-100% | Aprobado y seleccionado | 1.Si siempre. |
| 1.SI A/B. ES MAYOR 60 % y menor a 80 % ENTONCES EL PROVEEDOR ES CONFIABLE | 60-80% | Aprobado y seleccionado , bajo reservas y/o acción correctiva | 1.Algunas veces |
| 1.SI A/B ES MENOR A 60% ENTONCES EL PROVEEDOR NO CUMPLE | 0-60% | Se suspende | 1.No. |

Resultados

| Proveedor | Porcentaje Obtenido | Resultado Obtenido | Aprobado y Seleccionado |
|----------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|
| Proveedores Críticos | 82.05% | Confiable y satisfactorio | Si |
| Proveedores Mayores | 91.71% | Confiable y satisfactorio | Si |
| Proveedores Menores | 88.57% | Confiable y satisfactorio | Si |

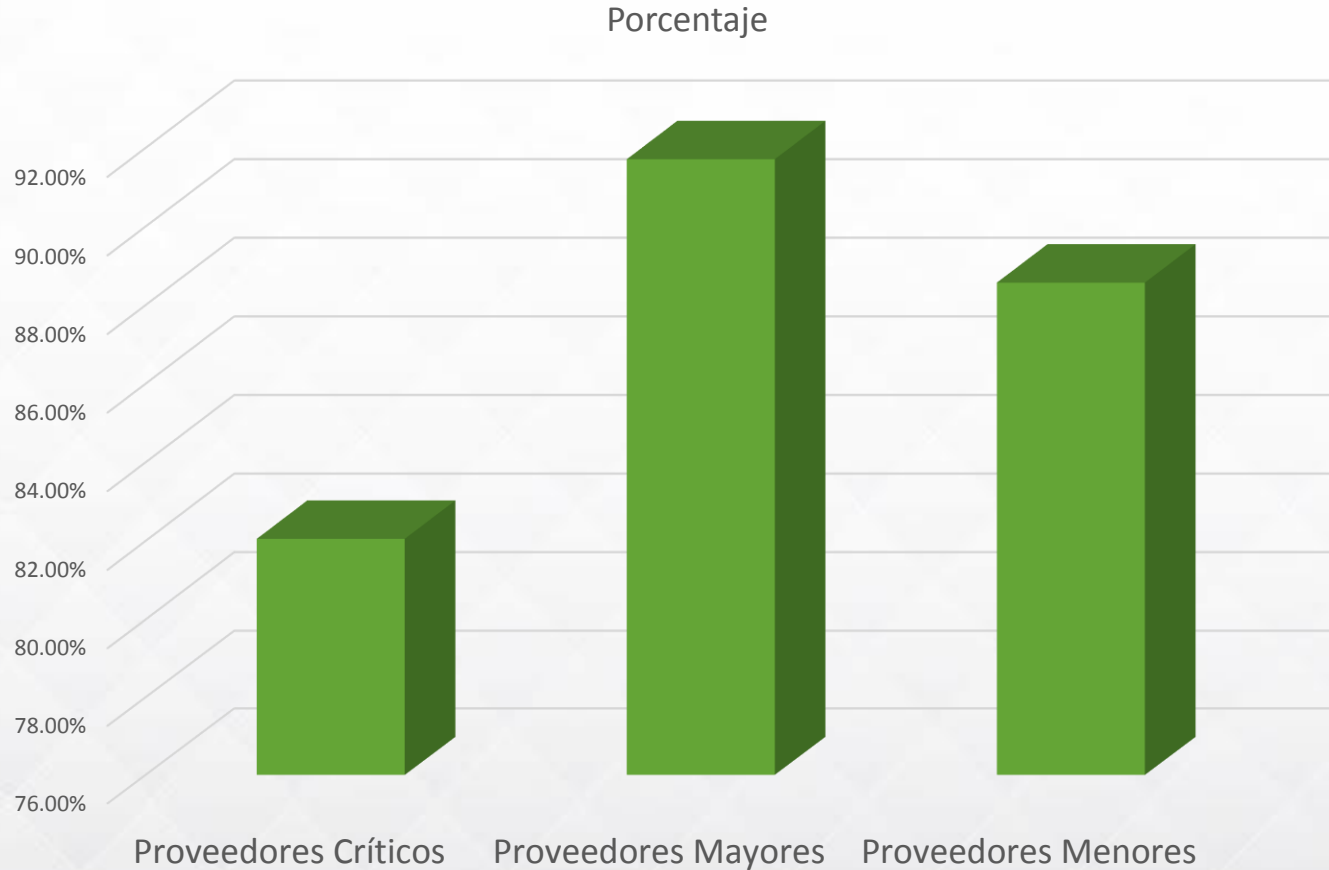
A= TOTAL DE PUNTOS OBTENIDOS
 B= TOTAL DE PUNTOS APLICADOS



Promedio general 85.59 %



6) El desempeño de los proveedores externos



Si es mayor o igual al 80% entonces los proveedores son confiables y satisfactorios por lo que son aprobados y seleccionados



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:

- **Gastos**
- **Control de las adquisiciones y arrendamientos y**
- **Seguimiento de las requisiciones.**

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



La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos



La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos

Se tiene un informe , sin embargo está llevando nuevamente el análisis por parte del nuevo responsable la cual se anexará una vez enviada por los dueños de proceso.



Oportunidades de Mejora

Secretaría Académica

Elaboración de análisis de reprobación

Programas educativos

Certificaciones disponibles para estudiantes

Aplicación de encuesta a padres de familia (SEP-DIC 2018)

Sistema de Gestión de la Calidad

Capacitación áreas administrativas

Director de Vinculación y Extensión Universitaria

Seguimiento de agenda institucional.

