

Reporte de Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad



Índice

- 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 Padres de Familia
 - 1.3 Colaboradores
 - 1.4 Sector Productivo



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
- h) Lectura de los acuerdos establecidos

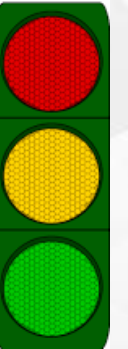


Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.



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

Acuerdo	Acuerdo	Responsable	Observaciones	Estatus
SGC 01/17/01	Certificar el cuerpo de auditores internos en la versión 2015 de la norma y certificarlos como auditores líderes	Representante de la dirección	Se realizó la gestión del recurso en el PFCE 2016-2017, sin tener respuesta.	En proceso
DV/01-17/02	Se apoyara en la realización del video promocional de los servicios complementarios para concluirlo a más tardar un mes después de contar con los insumos por parte de las áreas	Dirección de Vinculación y extensión universitaria	Se entregó el material a Vinculación, SPE/ 041/2017 27 de Junio de 2017	En proceso
SC- 01-17/03	Incluir el área secretarial en la evaluación de los servicios complementarios , ya que proporcionan atención directa a los estudiantes	Representante de la dirección	Se propone en la siguiente reunión de servicios complementarios	En proceso
SCG-01-17/04	En conjunto con la dirección de la Vinculación y extensión universitaria, se revisará el formato de informe de la revisión de la dirección para incluir otra información relevante	Dirección de Vinculación y extensión universitaria y Representante de la dirección	Este acuerdo queda sin efecto ya que el informe será modificado de acuerdo con la nueva versión de la norma	Atendido
SGC 01/17/05	Revisar acuerdos pendiente y eliminar aquellos que se encuentran duplicados o estén muy relacionados con otros	Representante de la dirección	Se depuraron los acuerdos repetidos	Atendido
SG 02-13/11	Realizar la revisión de los procedimientos administrativos del SGC.	Dueños de procesos	Se esta realizando en el proceso de transición	En proceso



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

Acuerdo	Acuerdo	Responsable	Observaciones	Estatus
SG 03-15/06	Indicadores de los objetivos de calidad: se programará una reunión para la revisión de los métodos de cálculo de los mismos.	Representante de la dirección	Se incluyeron metas en los objetivos.	Atendido
SG 01-16/02	El SGC requiere de la participación de todos los integrantes de la Universidad de manera que se asegure el cumplimiento de los procedimientos establecidos.	Todas las áreas	Se han realizado reuniones con los dueños de procesos, con el objetivo de conocer los nuevos puntos de la norma, en los cuales se establece la participación de todas las áreas en el SGC	Atendido
SG 01-16/04	Actualizar la agenda institucional cada dos semanas y publicarla en la intranet	Todas las áreas	Propuesta entre vinculación y Sistemas	En proceso
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	El presupuesto que se otorga es mínimo razón por la cual solo se llevarán a cabo durante 2017, los cursos de mayor prioridad	En proceso



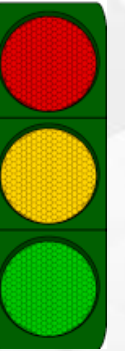
a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Acuerdo	Acuerdo	Responsable	Observaciones	Estatus
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	Realizar análisis de los cursos realizados estén conforme a la detección de las necesidades.	En proceso
AF 01-13/01	Se requiere que el Departamento de Personal realice la entrega mensual de los reportes de asistencia del personal, a cada dirección de Programa Educativo y de Área. Esto con la finalidad de realizar análisis de los resultados e implementar las acciones pertinentes en tiempo. Además de que estos reportes deberán indicar el valor real y el ajustado para el indicador del SGC.	Administración y finanzas	Se realiza la entrega mensual como se estipuló en el acuerdo, memorándum DAF/DP/071/2017, DAF/DP/070/2017.	Atendido
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	Pendiente la creación de un lineamiento a consideración de la Alta dirección	En proceso
AF 03-15/04	Se debe dar atención prioritaria a las observaciones de la Auditoría Externa que dejó el auditor en 2014, referente al indicador capacitación. Derivado de la ausencia de la titular del Depto. de Personal, se deberá asignar a una persona para que de seguimiento a la No Conformidad.	Administración y finanzas	Se atendió la observación	Atendido



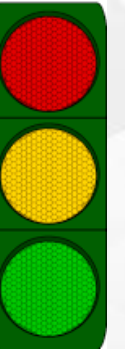
a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Acuerdo	Acuerdo	Responsable	Observaciones	Estatus
AF 03-15/07	Gestión de recipientes para la colocación de residuos (aceite) generados en las prácticas en la cocina de los alumnos de gastronomía.	Administración y finanzas	Se proporcionaron recipientes para el laboratorio de gastronomía.	Atendido
SG 01-16/13	El Director de Administración y Finanzas dará seguimiento al tema de las goteras que existen en los edificios.	Administración y finanzas	Se realizan trabajos de impermeabilización	En proceso
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	Se realizará una reunión juntamente con los directores de los P.E. para tomar medidas necesarias para este acuerdo	En proceso
SG 01-16/10	Se dará seguimiento con el rector, sobre el tema de las actividades culturales	Vinculación	Gestión	En proceso
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	Se está estructurando propuesta para vincular a los egresados con las necesidades que demanden en materia de educación continua	En proceso
SG 01-16/16	Se requiere contar con personal y equipo necesario acreditado, para poder brindar servicios tecnológicos a los clientes	Vinculación	El área de Vinculación se coordinará con el la Dirección de Procesos Alimentarios para proponer un plan de certificación	No atendido



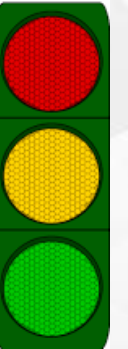
a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Acuerdo	Acuerdo	Responsable	Observaciones	Estatus
VI 02-16/01	El área de vinculación y extensión universitaria, con el apoyo de los programas educativos, fortalecerá el programa de emprendedores.	Vinculación	La existencia del programa de emprendedores	Atendido
VI 02-16/03	Se utilizará radio cardonal para hacer la difusión a través de capsulas informativas o aportaciones determinadas por los programas educativos.	Vinculación	Se continúan realizando la edición de los Programas de radio	Atendido
VI 02-16/05	El área de vinculación buscará opciones más adecuadas para llevar a cabo el taller de Tae Kwon Do	Vinculación	Compra de piso y mejor difusión del taller	Atendido
VI 02-16/07	Se establecerán estrategias para fortalecer la difusión a fin de incrementar la captación de aspirantes.	Vinculación	Se presenta a Rector	Atendido
VI 02-16/08	Se coordinarán las actividades culturales y deportivas para optimizar recursos humanos.	Vinculación	Se realizan actividades de acuerdo a los horarios establecidos, con el objetivo optimizar recursos	Atendido
DA 02-13/01	Gestionar el nombramiento del responsable del Comité de Sustentabilidad.	Secretaría Académica	Se propone el comité este a cargo del área de vinculación	En Proceso



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

Acuerdo	Acuerdo	Responsable	Observaciones	Estatus
DA 02-13/02	Elaboración de un Programa de Sustentabilidad Institucional.	Secretaría Académica	Se propone el comité este a cargo del área de vinculación	En proceso
DA 02-13/05	Realizar un diagnóstico de las condiciones académicas de los alumnos de 1er. Ingreso del EXANI I, con el fin de retroalimentar a las Instituciones de Educación Media Superior y establecer conjuntamente Acciones de Mejora.	Secretaría Académica	Se solicitó a los directores elaborar un diagnóstico con el fin de detectar las posibles áreas de oportunidad, así mismo los posibles estudiantes con potencial	En proceso
SGC-01-17/04	Se generarán las acciones correctivas correspondientes a los indicadores institucionales y de proceso que no alcanzaran las metas	Secretaría Académica	Se realizó en tiempo	Atendido
SA 03-15/03	Procedimiento de Estadías: Es necesaria la revisión de este procedimiento y de la factibilidad de cumplimiento del indicador respectivo	Secretaría Académica	Se modificará de acuerdo al proceso de transición	Proceso
SA 01-16/05	Se requiere la elaboración de un plan para elevar la matrícula de los PE de TIC y Turismo.	Secretaría Académica	Se elaboró en tiempo	Atendido
SA 01-16/06	Se establece que para los alumnos que cursarán el curso propedéutico, serán aquéllos que obtengan menos de 1000 puntos., curso que durará 3 semanas.	Secretaría Académica	Todos los estudiantes realizaran el curso, con notificación a los directores de P.E.	Atendido



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

Acuerdo	Acuerdo	Responsable	Observaciones	Estatus
SA 01-16/07	Se requiere establecer alguna estrategia para que los directores conozcan de manera efectiva a los estudiantes de nuevo ingreso.	Secretaría Académica	Entrevista personal para identificar los siguientes puntos: 1.- Institución de educación media superior donde estudio 2.- Promedio general de egreso 3.- Tiene alguna discapacidad, usa algún aparato, se tiene alguna enfermedad crónica. 4.- Municipio de procedencia 5.- Situación económica de Familiar	En proceso
SA 01-16/08	Realización de una reunión con los directores de PE y de área, para la presentación del sistema de inscripciones en línea.	Secretaría Académica	Se llevó a cabo .	Atendido
SA 01-16/09	Modificar el Instrucción de Trabajo para la elaboración de la Memoria de Estadía IT-VI-03	Secretaría Académica	Se modificará de acuerdo al proceso de transición	En proceso
AF 03-11/10	Los recursos de PROFOCIE no podrán ser utilizados por los P.E que no estén acreditados	Secretaría Académica	Se determina por el anexo de ejecución	En proceso
PL 02-16/04	Para concluir la gestión de la preinscripción e inscripción en línea, el Departamento de Servicios Escolares le hará llegar al rector un documento de las ventajas y desventajas de la opción con cuadro comparativo con las otras universidades que ya lo operan.	Planeación y Evaluación	Se ha realizado el análisis y cuadro comparativo En proceso	En proceso



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	Estatus
Se cuenta con el Centro de certificación en el idioma francés	I	F	MO	II	P:Vinculación y Servicios Tecnológicos (ECI), (MA)	O	Los estudiantes tienen la oportunidad de certificarse		Permanece
El 80% de los Facilitadores de Tiempo Completo (FTC) cuentan con el perfil deseable.	I	F	MO	II, III	P:Capacitación y desarrollo del personal (FP)	O	Fortalecer la capacidad docente y de investigación		Permanece
Se cuenta con la estructura administrativa para proporcionar servicios tecnológicos	I	F	MO, MT, ME	I, II, VI, VII	P:Vinculación y Servicios Tecnológicos (ST) P:Capacitación y Desarrollo de Personal (FP)	O	Proporcionar a las empresas de la región, servicios tecnológicos como una forma de vinculación pertinente		Permanece
Se cuenta con acceso a algunas bases de datos y bibliotecas virtuales	I	F	MP	II	P:Servicios complementarios (SB)	O	Explotar información especializada sin ningún costo para estudiantes y maestros		Permanece
Buenas experiencias y conocimientos adquiridos de los estudiantes durante el programa de movilidad.	I	F	MT	II VI	P:Vinculación y servicios tecnológicos (MA)	O	Desarrollar las competencias académicas y personales de los participantes en los programas de movilidad		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	Estatus
Contamos con un Programa de fortalecimiento de los valores con la participación de toda la comunidad universitaria	I	F	MT	II, V	P:Servicios Complementarios (AIE)	O	Coadyuvar en la formación integral de los estudiantes a través de la vivencia y promoción de valores		Permanece
EL 100% de los alumnos de nuevo ingreso cursan el propedéutico diseñado por cada programa educativo.	I	F	MT	III	P:Servicios complementarios (AIE)	O	Disminuir con la impartición del curso propedéutico, el riesgo de que los alumnos deserten del programa educativo.		Permanece
Persistencia en la formulación de proyectos integradores	I	F	MT	II	P:Proceso de Enseñanza y Aprendizaje (PAA)	O	Fortalecer la evaluación del aprendizaje a través de proyectos integradores que permiten articular las competencias desarrolladas		Permanece
Planes y programas de estudios basados en competencias profesionales.	I	F	MT	II	P:Diseño de Programas Educativos (DIS)	O	Fortalecer el enfoque de Educación Basada en Competencias		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	Estatus
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
Se tienen cuerpos académicos en formación en varios programas educativos	I	D	MT	II, III, VII	P:Capacitación y desarrollo del personal (FP) P:Proceso de Enseñanza y Aprendizaje (PAA)	O	Fomentar la producción en los cuerpos académicos		Permanece
Existe poca participación de los Facilitadores en redes de investigación aplicada	I	D	MT	VII	P:Vinculación y Servicios Tecnológicos (PDI)	O	Detectar nuevos grupos de investigación para integrarlos, y acelerar su crecimiento, para incrementar sus alcances, y dar una mayor difusión e impacto a las investigaciones		Permanece
Se cuenta con acceso a algunas bases de datos y bibliotecas virtuales	I	F	MP	II	P:Servicios complementarios (SB)	O	Explotar información especializada sin ningún costo para estudiantes y maestros		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	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	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.		Permanece
Baja prestación de servicios tecnológicos	I	D	MT	VI, VII	P: Vinculación y servicios tecnológicos (ST)	O	La prestación de servicios tecnológicos impacta directamente en el desarrollo regional		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 cursos de capacitación a estudiantes en el cuatrimestre Mayo- Agosto 2017	Permanece
Escasa estancia de facilitadores en empresas.	I	D	MO	III	P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (PAA), P:Vinculación y Servicios tecnológicos (PE)	O	Fortalecer el desempeño académico y de investigación a través de la estancia de profesores en empresas.		Permanece
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.		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	Estatus
Baja prestación de servicios tecnológicos	I	D	MT	VI, VII	P: Vinculación y servicios tecnológicos (ST)	O	La prestación de servicios tecnológicos impacta directamente en el desarrollo regional		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 cursos de capacitación a estudiantes en el cuatrimestre Mayo- Agosto 2017	Permanece
Escasa estancia de facilitadores en empresas.	I	D	MO	III	P: Proceso de enseñanza y aprendizaje (PAA), P: Vinculación y Servicios tecnológicos (PE)	O	Fortalecer el desempeño académico y de investigación a través de la estancia de profesores en empresas.		Permanece
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.	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



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	Estatus
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 constante.	Permanece
No se cuenta con recursos económicos suficientes destinados a la movilidad	I	D	MP	II, III, VI	P:Vinculación y servicios tecnológicos (MA) P: Gestión de recurso (ADQ)	O	Gestionar becas y apoyos que posibiliten la movilidad docente y estudiantil	Se busca financiamiento externo que permitan sustentar los gastos en los programas de movilidad.	Permanece
Desigual proporción de FTC en relación a la matrícula.	I	D	MT	II	(Secretaría académica)	O	Identificar y fortalecer los factores que impiden el cumplimiento del estándar de 1 FTC por cada 35 estudiantes.		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	Estatus
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
Desconocimiento de la Estrategia de Sustentabilidad como documento rector de las actividades en materia.	I	D	MT	V	(Secretaria académica)	O	Crear una cultura de sustentabilidad en la comunidad universitaria		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
Existencia del 100% de programas educativos de Ingeniería y Licenciatura no acreditados.	I	D	MT	II	P:Todos los procesos excepto liderazgo y mejora continua	R	Gestionar la realización de autoevaluaciones de acuerdo con los marcos de referencia existentes.		Permanece
Insuficientes publicaciones en revistas especializadas	I	D	MT	VII	P:Proceso de Enseñanza y Aprendizaje (PAA)	O	Generar investigación que permita publicar y compartir información por diferentes medios.	Se están realizando publicaciones, sin embargo se propone establecer una meta por PE.	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	Estatus
No todos los programas educativos cuentan con un software de aplicación específica requerida	I	D	MP	II, VII	P:Gestión de Recursos (MTO, ADQ)	O	Adquirir el software necesario para que los programas educativos desarrollen las competencias.		Permanece
Insuficiencia de bibliografía en algunos títulos para atender la demanda de los usuarios	I	D	MP	II	P:Servicios Complementarios: (SB), P:Gestión de recursos (ADQ)	O	Adquirir la bibliografía suficiente para atender la demanda de los usuarios.	Ya se cuenta con un 90 % , de cobertura de ejemplares solicitados. (Donación por parte de los alumnos)	Permanece
Escasa oferta laboral en la región para los egresados	E	A	S	VI	P:Vinculación y servicios tecnológicos (SE)	R	Baja inserción laboral de acuerdo al perfil académico		Permanece
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.		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	Estatus
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.		Permanece
Disminución de la cultura empresarial de la población de la región.	E	A	P, E, S, T	VI, VII	P: Vinculación y servicios tecnológicos (IE, ST)	R	No se generan empleos formales. No realizar transferencia de tecnología. No se demandan cursos de educación continua. Falta de interés por incubación de empresas. Estancamiento del desarrollo económico y social de la región.	Con el apoyo de diversas instancias publicas y privadas se busca propiciar el interés en la formalidad de los negocios de la región	Permanece
Ausencia de oferta de servicios educativos de posgrado.	E	A	P	I, VII	P: Diseño de programas educativos (DIS), Planeación (PL)	R	Mayor cobertura educativa, Mayor oferta laboral, Reconocimiento de calidad educativa en posgrado		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.		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	Estatus
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)	R	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	Permanece
Formar parte del Registro Nacional de Investigadores.	E	O	P,T	II, III, VI, VII	P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (PAA), P:Planeación (PL)	R	Aprovechar el capital intelectual de académicos y estudiantes e impulsarlos para publicar artículos, llevar a cabo proyectos, etc., que den renombre a la institución.		Permanece
Fortalecer la participación con el Espacio Común de la Educación Superior Tecnológica	E	O	P	III, VII	P:Planeación (PL), P:Proceso de enseñanza y aprendizaje (PAA)	R	Identificación de nuevos apoyos de ECEST, para el fortalecimiento de desarrollo de Investigaciones de impacto social, tecnológico y ambiental.		Permanece
Aprovechamiento del incremento en el número de IES en la región	E	O	E,S	I,II,III, V,VI	P:Diseño de programas educativo (DIS), P:Vinculación y servicios tecnológicos (PDI, ECI, ST)	R	Competir con las demás IES presentes en la región, haciendo mayor promoción, mejorando los planes de estudio, presentar una oferta educativa más atractiva que logre captar una mayor cantidad de estudiantes provenientes de IEMS para continuar con sus estudios en la UTVM.		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	Estatus
Acceso a fondos extraordinarios para proyectos de desarrollo.	E	O	P	VII	P:Planeación (PE)	R	Fortalecimiento de Investigaciones de impacto social, tecnológico y ambiental.		Permanece
Aprovechar los recursos naturales de la región.	E	O	P, E, S, T	I, II, IV, VII	P:Vinculación y servicios tecnológicos (IE, ST)	R	Aprovechar los recursos naturales de la región para obtener materia prima a bajo costo, promover el emprendedurismo y el desarrollo laboral sustentable.	Mediante el proceso de incubación se busca aprovechar los recursos naturales de la región transfiriendo para ello los conocimientos y mejores practicas de producción	Permanece
Necesidad de Recursos Humanos competentes en los mercados internacionales.	E	O	P, E, S, T	I,III,VI, VII	P:Vinculación y Servicios Tecnológicos (ECI, PE, MA, SE, ST), P:Planeación (PL)	R	Proporcionar a los estudiantes los conocimientos suficientes y prepararlos para ganar las competencias laborales que permitan a los egresados colocarse en puestos laborales internacionales.		Permanece
Aprovechamiento de la ubicación geográfica de la Universidad.	E	O	P, E, S, T	I	P:Vinculación y Servicios Tecnológicos (PDI)	R	Atender la demanda de servicios de las comunidades más alejadas en la zona de influencia.	Se realizan servicios comunitarios dependiendo las necesidades de la localidad, se propone una mejor difusión tomando en cuenta las características de la zona	Permanece



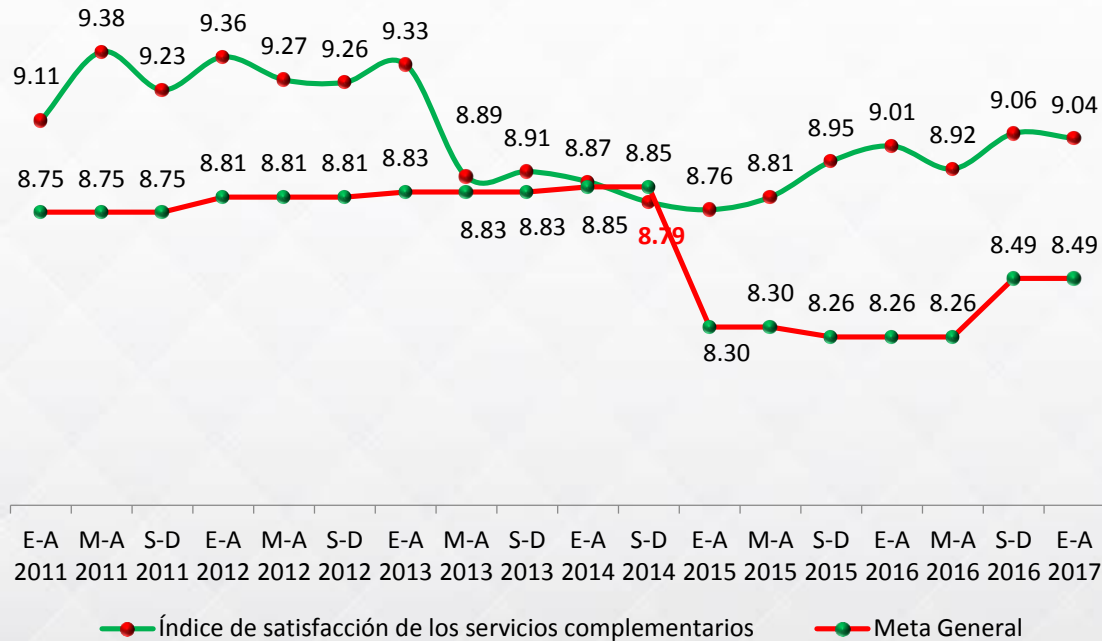
Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad que incluye las tendencias



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

1.1 Estudiantes

Índice de satisfacción de los servicios complementarios



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, sin embargo se está trabajando en la elaboración de una nueva metodología que permita obtener resultados más objetivos y que permitan establecer otras acciones de mejora continua.

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

1.2 Padre de Familia

PROGRAMA EDUCATIVO	Septiembre - Diciembre 2016			Enero - Abril 2017		
	Medio de retroalimentación con la parte interesada	Comentarios u Observaciones	Acciones	Medio de retroalimentación con la parte interesada	Comentarios u Observaciones	Acciones
TSU en Administración (área AyEP) e Ing. en Desarrollo Empresarial de Proyectos Sustentables	Se realizó reunión con Padres de Familia de los estudiantes de 1o y con los PF de los estudiantes de 10o, quienes salen a estadía en Enero - Abril 2017	Algunos padres de familia preguntaron las calificaciones de sus hijos y un padre se quejó sobre la forma en que se había evaluado a su hija.	Se le explicó al Padre de familia la forma en que se evaluó a su hija y cuáles fueron los criterios para obtener su calificación.	Se realizó reunión con PF de los estudiantes de 5o, quienes salen a estadía en Mayo - Agosto 2017	Se les explicó a los PF que la Universidad no imponía a los estudiantes lugares de estadía fuera de la región y que se les había pedido a los estudiantes que eligieran su lugar de estadía en común acuerdo con ellos. Dos PF solicitaron cambio de estadía para sus hijos.	Se realizó el cambio de lugar de estadía que solicitaron los PF de dos estudiantes.
TSU en Turismo (área Hotelería y Desarrollo de Productos Alternativos) Licenciatura en Desarrollo Turístico Sustentable	Se realizó reunión con Padres de Familia de los estudiantes de 1o y con los PF de los estudiantes de 10o, quienes salen a estadía en Enero - Abril 2017	A la reunión de padres de familia de 1er. Ctm. fue muy poco concurrida (menos del 50%). A la reunión de padres de familia de 10mo. asistió aprox. el 80%, mostrando la mayoría mucho interés y emoción por los lugares asignados. Un padre de familia expresó su preocupación por la seguridad en el lugar asignado para su hija.		Se realizó reunión con PF de los estudiantes de 5to, quienes salen a estadía en Mayo - Agosto 2017, participando el 95% de ellos.	Se explicó a los Padres de familia, el procedimiento de asignación de estadía, algunos de ellos solicitaron cambios, para espacios más cercanos (2); para lugares más retirados (3). Se mencionaron recomendaciones de seguridad durante la estancia de los estudiantes, así como sobre la importancia del alta del IMSS en la entidad asignada. Se realizó énfasis en el cumplimiento oportuno de sus avances de memoria, así como el mantenerse en contacto permanente con sus asesores académicos e industriales.	



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

1.2 Padre de Familia

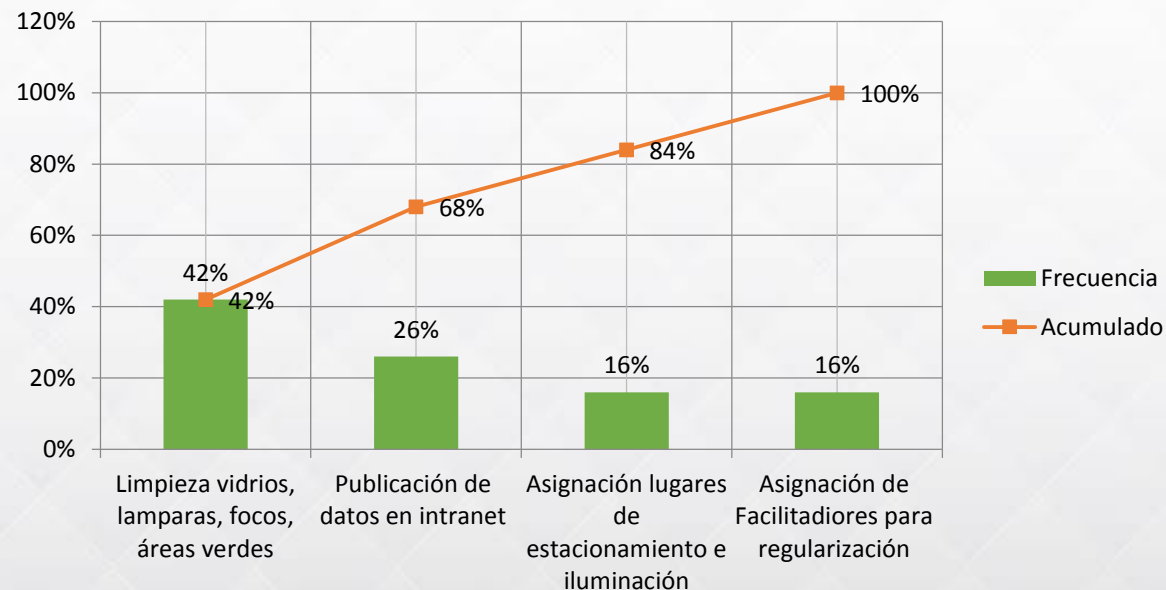
PROGRAMA EDUCATIVO	Septiembre - Diciembre 2016			Enero - Abril 2017		
	Medio de retroalimentación con la parte interesada	Comentarios u Observaciones	Acciones	Medio de retroalimentación con la parte interesada	Comentarios u Observaciones	Acciones
TSU en Gastronomía Licenciatura en Gastronomía	Se realizó reunión con Padres de Familia de los estudiantes de 1o y con los PF de los estudiantes de 10o, quienes salen a estadía en Enero - Abril 2017	A la reunión de padres de familia de 1er. Ctm. fue muy poco concurrida (menos del 50%). A la reunión de padres de familia de 10mo. asistió aprox. el 75%. Se solicitaron tres cambios: por embarazo, quién por seguridad de ella, su padre no autorizó su salida; la madre una alumna sorda solicitó el cambio, debido a embarazo de alto riesgo. La alumna sorda Marisol, fue reasignada de una empresa localizada en Cancún a una empresa de Monterrey.		Se realizó reunión con PF de los estudiantes de 5to, quienes salen a estadía en Mayo - Agosto 2017, participando el 90% de ellos.	Se explicó a los Padres de familia, el procedimiento de asignación de estadía. Se mencionaron recomendaciones de seguridad durante la estancia de los estudiantes, así como sobre la importancia del alta del IMSS en la entidad asignada. Se realizó énfasis en el cumplimiento oportuno de sus avances de memoria, así como el mantenerse en contacto permanente con sus asesores académicos e industriales.	
TSU en TIC	Reunión con padres de familia de estudiantes de primer cuatrimestre para darles un panorama general del modelo educativo.	Algunos padres de familia preguntaron si podían consultar sus calificaciones desde internet, se les informó que ya se estaba trabajando en esa posibilidad.		Reunión con padres de familia de estudiantes de quinto cuatrimestre para el proceso de estadía en Mayo - Agosto 2017	Una madre de familia solicita el cambio de estadía de su hija para Querétaro, se le informa que ya no hay lugares donde ella solicita y se le explica la importancia de la empresa donde fue colocada.	
ING en TIC	Reunión con padres de familia de estudiantes de décimo cuatrimestre para su proceso de estadía en Enero - Abril 2017	Algunos padres de familia comentaron si podían asistir a la empresa a visitar a sus hijos, se les informa que no, todo sería a través del asesor académico, ya que es como una situación laboral.		No	Comentarios u Observaciones	NA

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

1.3 Colaboradores

PERÍODO DE ENERO 2016 A ABRIL 2017

La UTVM está integrada por un promedio de 224 trabajadores, de los cuales el reporte de Quejas y Sugerencias del personal establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad reporta solo un total de 12 Quejas y sugerencias, durante el periodo de comprendido de enero 2016 a abril de 2017, las cuales ya han sido turnada al área correspondiente y atendidas oportunamente.



Estado	Acción
Atendido	Se instalaron y se ubicaron varios reflectores incluso en la parte solicitada por la maestra.
Atendido	Se cambio y colocó nuevo cristal
Atendido	Matenimiento constante de áreas verdes
Atendido	Reparación de contactos y pastillas
Atendido	Se amarra la escalera y el personal de limpieza de preferencia que sea hombre el que limpia los cristales de altura
Atendido	Se cambio la lámpara y el balastro

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

1.4 Sector Productivo

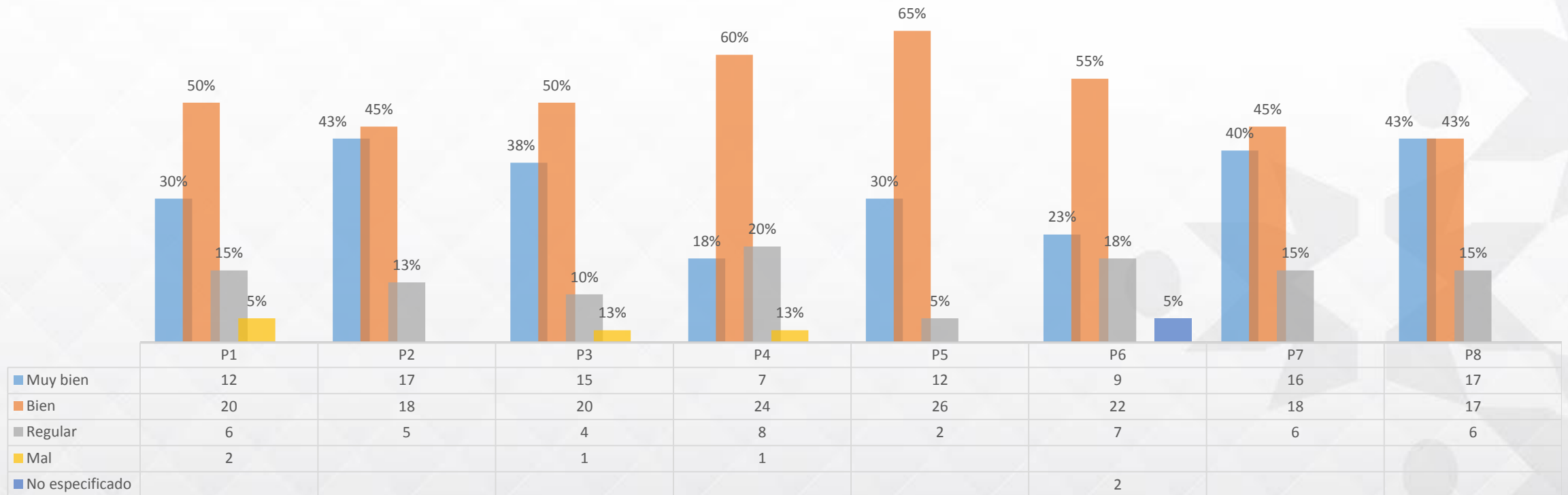
No.	Pregunta
1	¿Cómo considera los conocimientos con los que cuenta el T.S.U.(s) / Ingeniería para proponer alternativas de solución a los problemas que se le consultan de acuerdo a la carrera que cursó, función que desempeña y/o al puesto?
2	¿El conocimiento y habilidad por parte del T.S.U.(s) / Ingeniería, en el manejo del equipo, maquinaria y herramientas de trabajo para desempeñar sus actividades lo considera?
3	¿Cómo valora usted el trabajo desempeñado por el T.S.U.(s) / Ingeniería en cuanto a calidad y rapidez en los proyectos asignados?
4	La creatividad e innovación para proponer mejoras a los procesos de la empresa por parte del T.S.U.(s) / Ingeniería, los considera:
5	La capacidad y disposición con que cuenta el T.S.U.(s) / Ingeniería para trabajar en equipo, los valora:
6	¿El grado del T.S.U.(s) / Ingeniería para poder alcanzar un mejor puesto en su empresa de acuerdo a su nivel académico?
7	¿Considera usted que este profesionista cumple con los requerimientos del sector productivo y social?
8	En general ¿Cómo califica el trabajo que desempeña el T.S.U.(s) / Ingeniería , en su empresa?



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

1.4 Sector Productivo

Tasa de empleadores de Técnico Superior Universitario satisfechos



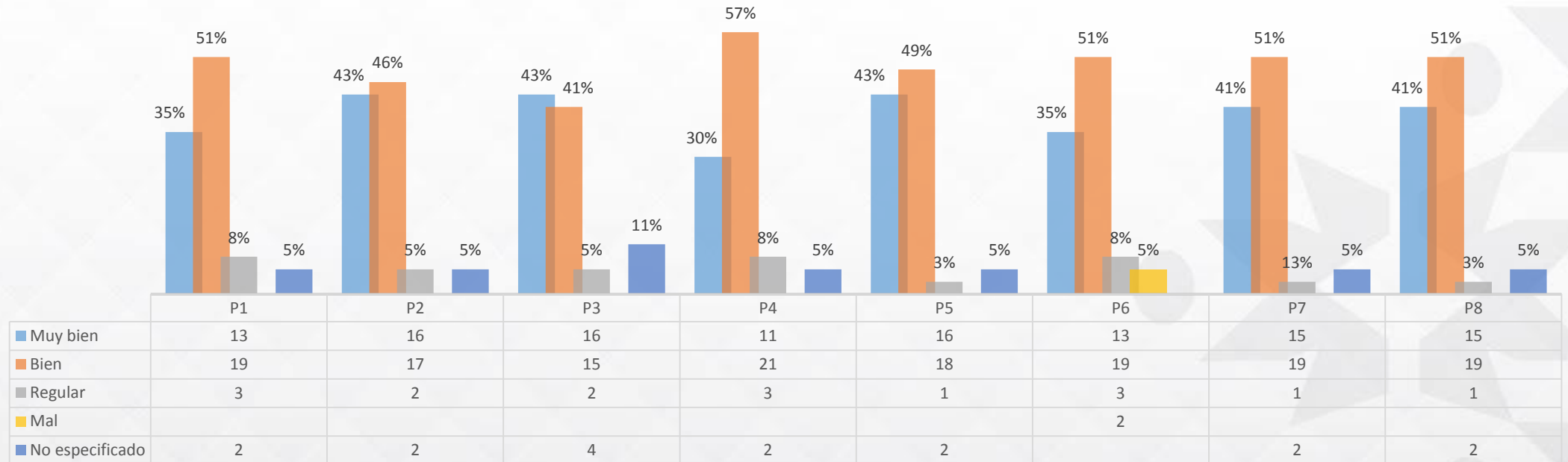
MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SUBSISTEMA DE UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS (MECASUT). 2016.

Los conocimientos, habilidades, desempeño, propuestas de mejora, trabajo en equipo y requerimientos solicitados a los Técnico Superior Universitario en el desarrollo de sus actividades laborales son considerados por el sector productivo en la escala de bien, esto plasmado en el porcentaje mayor de opinión de los empleadores. Se aplicó la encuesta a una muestra de 40 empleadores. .

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

1.4 Sector Productivo

Tasa de empleadores de Ingeniería / Licenciatura satisfechos



MODELO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SUBSISTEMA DE UNIVERSIDADES TECNOLÓGICAS (MECASUT), 2016.

Los conocimientos, habilidades, propuestas de mejora, trabajo en equipo y requerimientos solicitados a los Ingenieros en el desarrollo de sus actividades laborales son considerados por el sector productivo en la escala de bien, ahora bien en cuanto al trabajo desempeñado con calidad y rapidez ; es considerado como muy bien, esto plasmado en el porcentaje mayor de opinión de los empleadores. Se aplicó la encuesta a una muestra de 37 empleadores



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

1.4 Sector Productivo

Con base al Modelo de Evaluación de la Calidad del Subsistema de Universidades Tecnológicas (MECASUT) Derivado del análisis de resultados correspondiente a la encuesta aplicada a los empleadores de Técnico Superior Universitario (T.S.U) e Ingeniería / Licenciatura, se observan algunas incidencias en la escala de valoración para “regular y mal” en relación a las siguientes preguntas:

P1. ¿Cómo considera los conocimientos con los que cuenta la Ingeniería para proponer alternativas de solución a los problemas que se le consultan de acuerdo a la carrera que cursó, función que desempeña y/o al puesto?

P4. La creatividad e innovación para proponer mejoras a los procesos de la empresa por parte del T.S.U., los considera;

P6. ¿El grado del T.S.U.(s) para poder alcanzar un mejor puesto en su empresa de acuerdo a su nivel académico?

Por lo anterior es necesario realizar acciones de mejora, se sugieren las siguientes:

P1. Acción de mejora

Concientizar a los alumnos e informarlos de los beneficios en participar en cursos-talleres, los cuales contribuyan a desarrollar herramientas y competencias necesarias para proponer alternativas de solución ante los problemas que enfrenta el sector empresarial.

P4.- Acción de mejora

Participar a los alumnos en cursos-talleres, los cuales contribuyan a desarrollar herramientas y competencias necesarias para fomentar la creatividad e innovación en los procesos de mejora continua del sector empresarial.

P6.- Acción de mejora

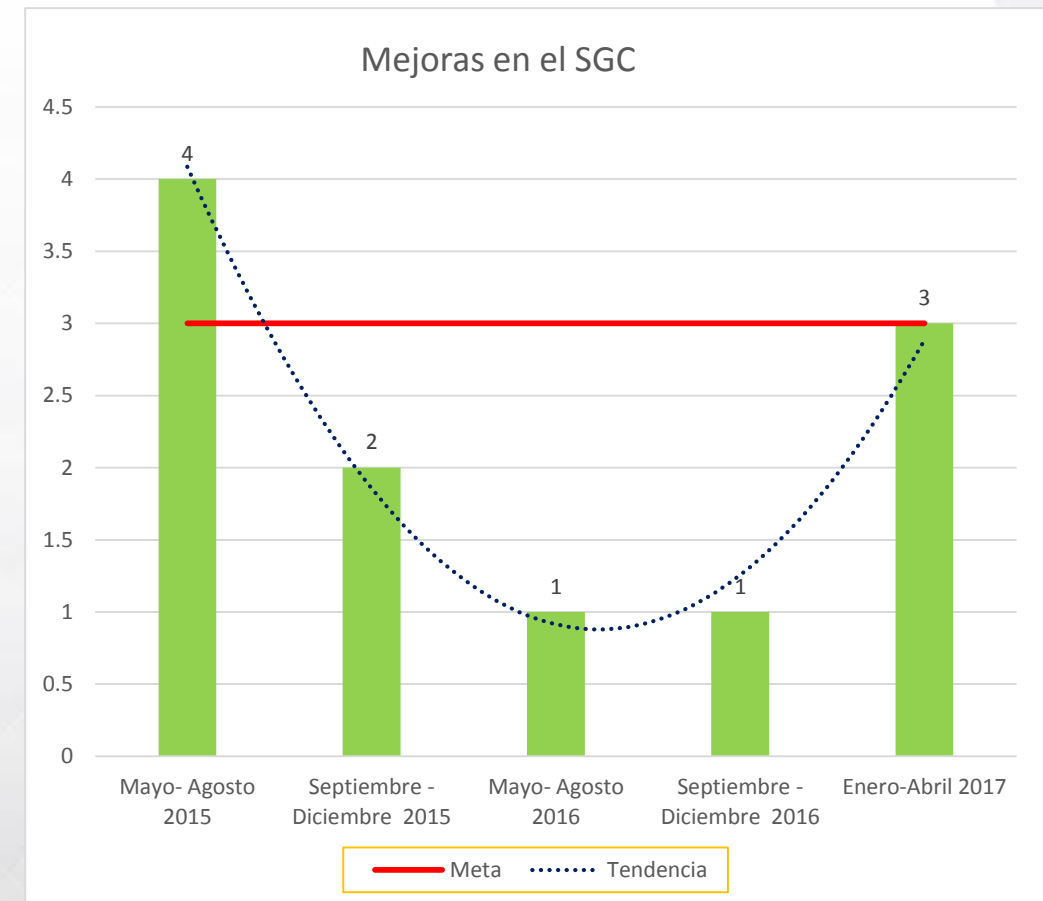
Concientizar a los alumnos de adquirir un grado académico mayor del que se encuentran, ya que son los requerimientos mínimos para contar con las herramientas y competencias para aspirar a mejores puestos hábito empresarial.



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	Meta
Eficacia	Atención a las acciones correctivas	83%	88%	90%	76%	80%
Eficacia	Desempeño del auditor	84.62%	100%	87.50%	S/D	85%
Eficiencia	Satisfacción en servicios complementarios	9	8.92	9.06	9.04	9
Efectividad	Atención de quejas y/o sugerencias	100%	100%	100%	100%	100%
Pertinencia	Mejora del SGC	S/D	1	1	3	3



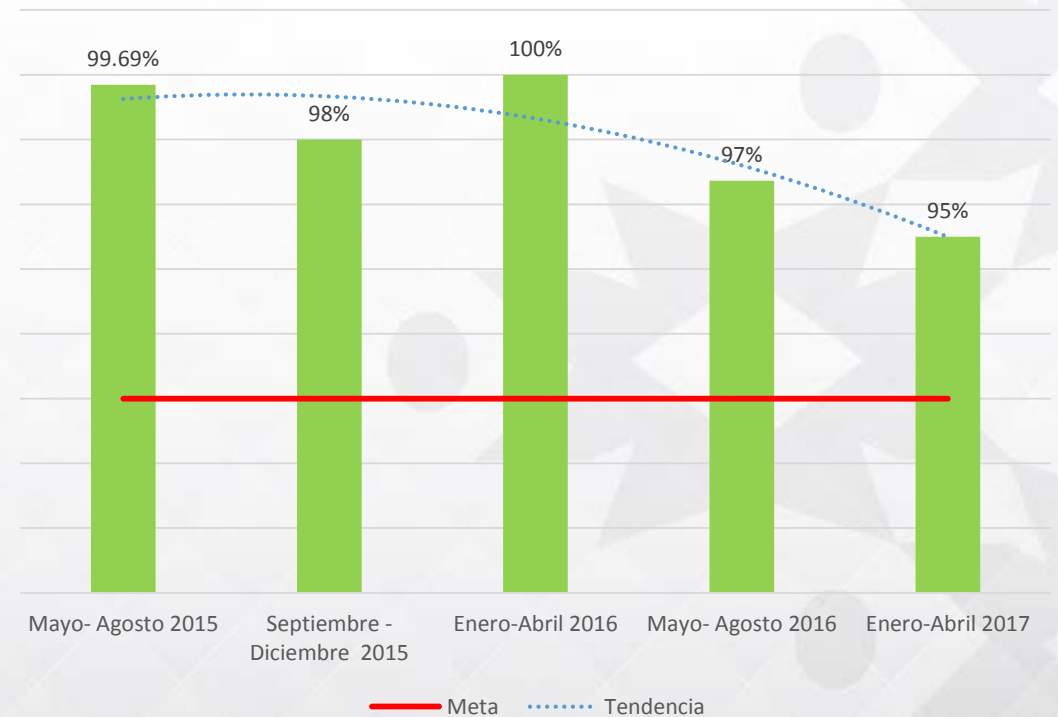
Fuente: Intranet [UTVM](#)

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	Meta
Eficacia	Porcentaje de proyectos desarrollados	100%	100%	S/D	100%	90
Eficiencia	Atención a convocatorias y solicitudes externas	2	3	S/D	3	2
Efectividad	Servicio Comunitario (anual)	0	0	S/D	15	10
Eficacia	Estadías Profesionales	100%	96.5%	S/D	95%	90
Efectividad	Proyectos Incubados	S/D	S/D	10	4	10

Grafica: Porcentaje de Estadías profesionales



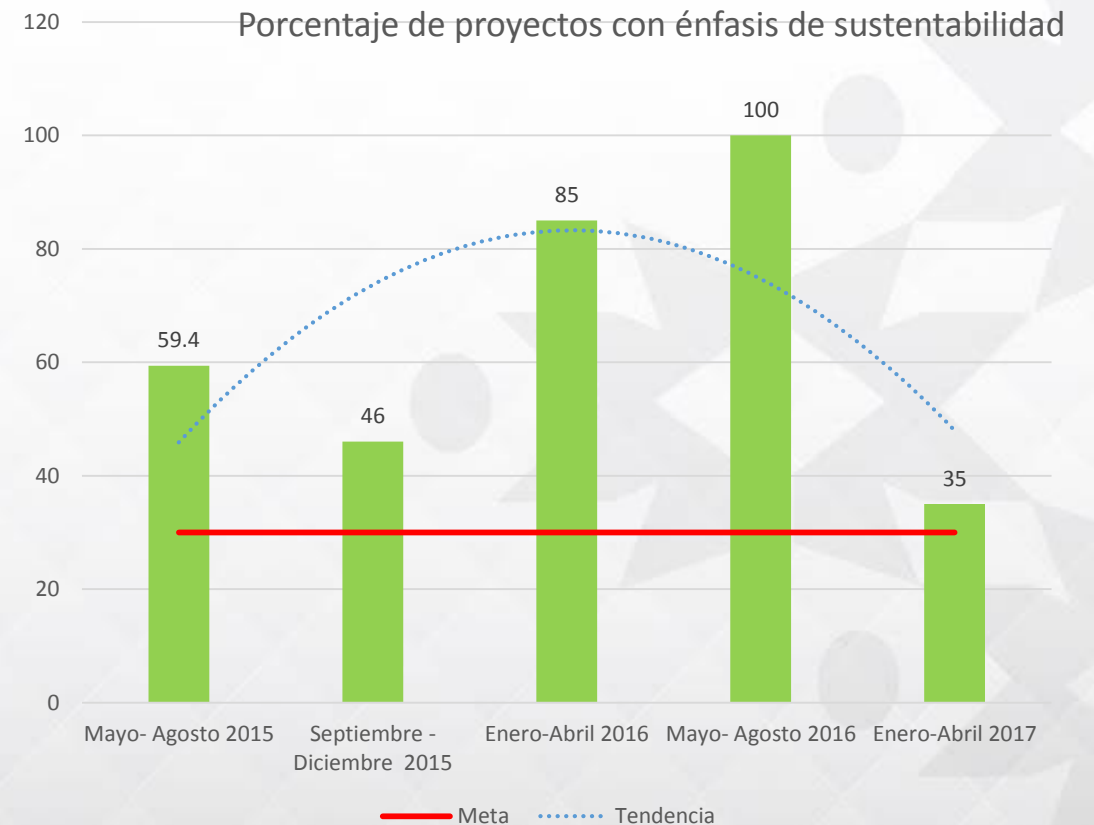
Fuente: Intranet [UTVM](#)



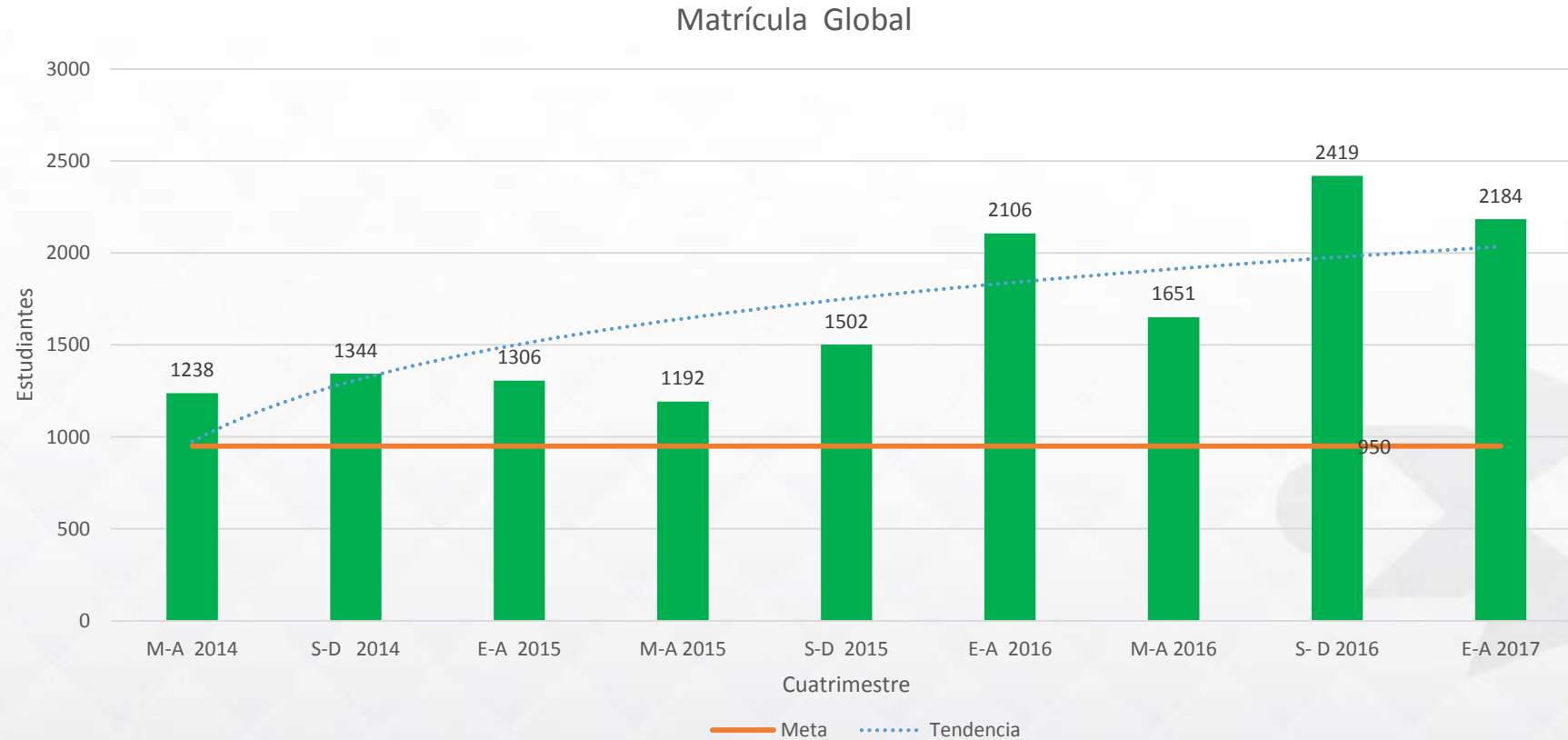
2. Grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

2.3 Contribuir al desarrollo sustentable

Tipo de Indicador	Nombre del Indicador	Enero-Abril 2016	Mayo-Agosto 2016	Septiembre - Diciembre 2016	Enero-Abril 2017	Meta
Pertinencia	Porcentaje de proyectos con énfasis en la sustentabilidad	85%	100%	S/D	35%	30%
Eficacia	Manejo responsable de residuos	S/D	61	S/D	50	50
Eficiencia	Ahorro de recurso hídrico	26.36	31.65	16.49	20.62	10%
Eficiencia	Ahorro de energía eléctrica	55.82	84.31	83.31	48.79	10%
Efectividad	Vinculación con el sector social y productivo con énfasis en la sustentabilidad	40.8%	40.8%	86%	40%	38 %
Pertinencia	Servicios Tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad	S/D	0	S/D	3	10
Pertinencia	Servicios de Educación Continua con énfasis en la sustentabilidad	16.66	42.86	33	16	45 %

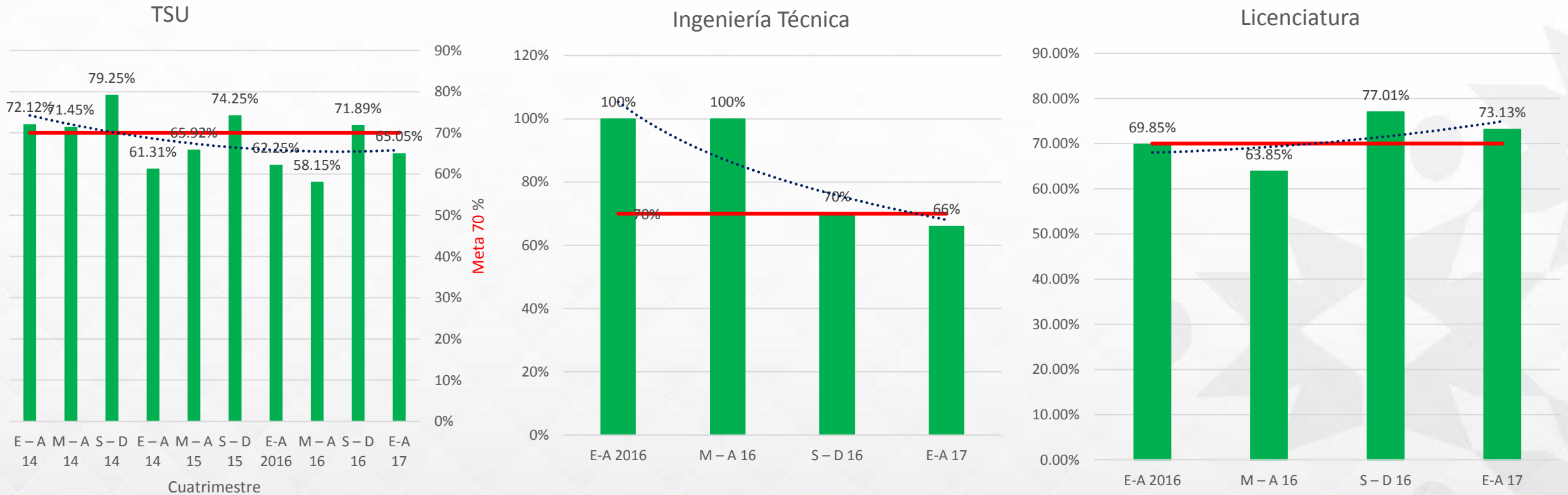


3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.



3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Porcentaje de Estudiantes acreditados



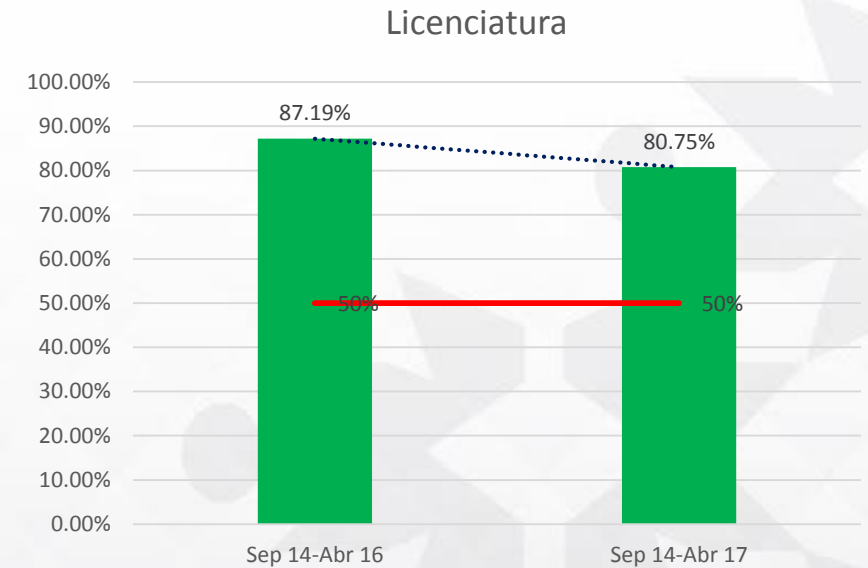
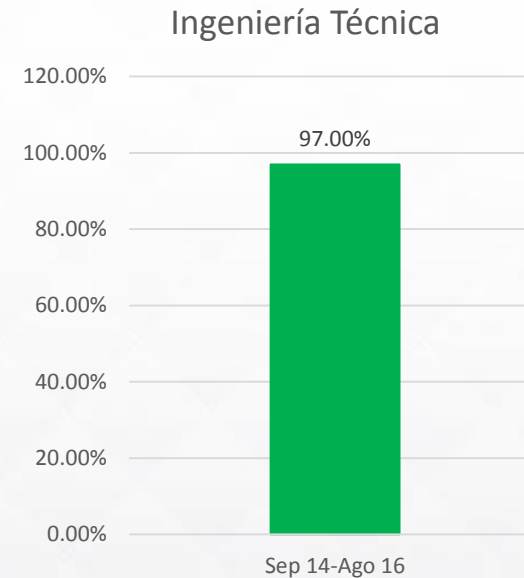
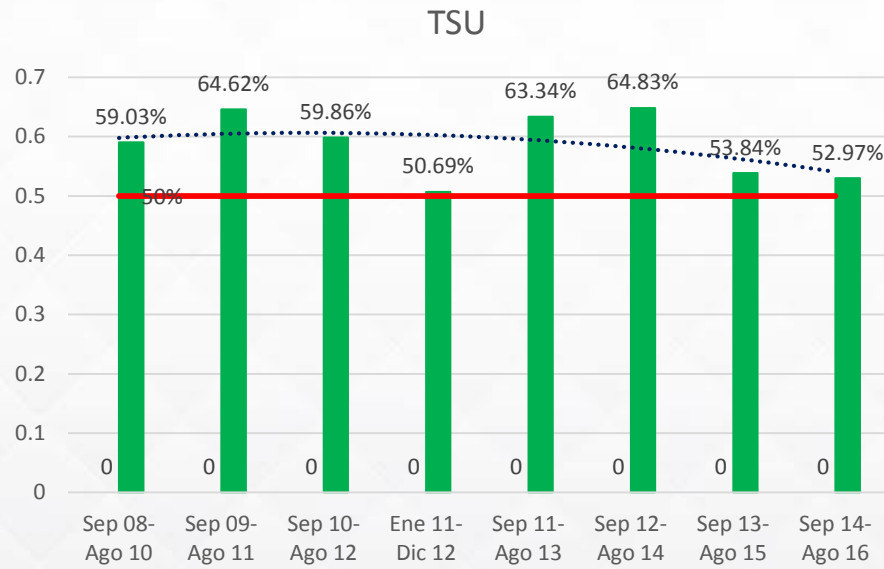
Tendencia - - - - -
 Meta - - - - -
 Porcentaje - - - - -

Fuente: intranet [UTVM](#)



3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

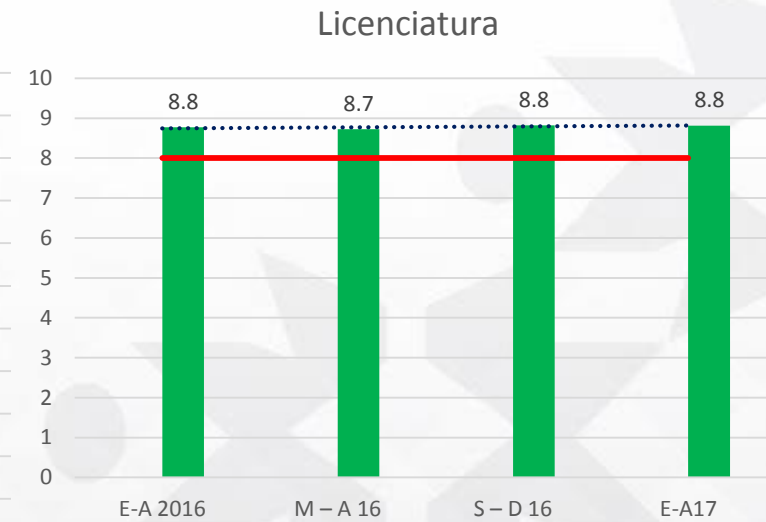
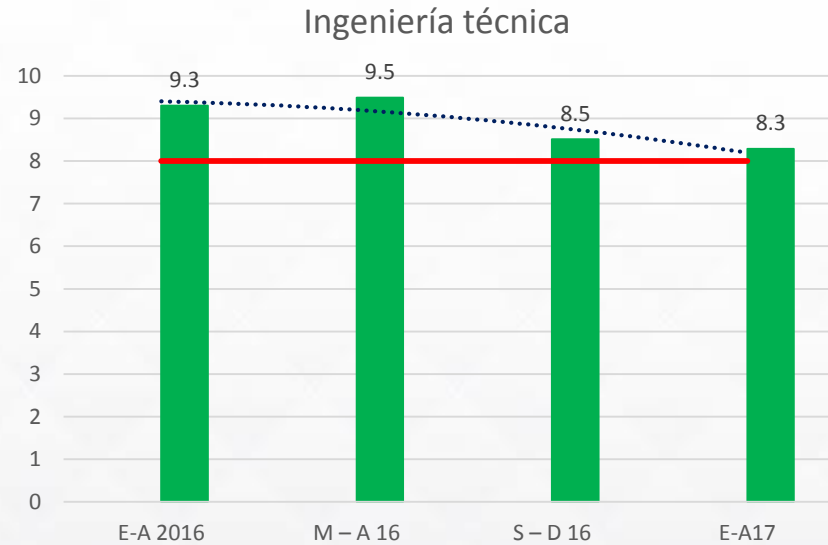
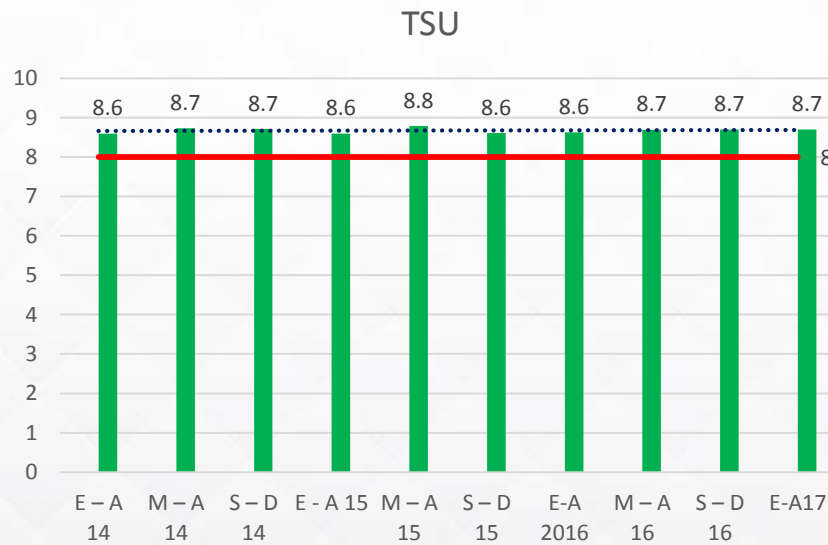
Eficiencia terminal con cohorte generacional



Tendencia -----
 Meta -----
 Porcentaje -----

3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Evaluación del aprendizaje



Tendencia -----
 Meta -----
 Calificación -----

3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

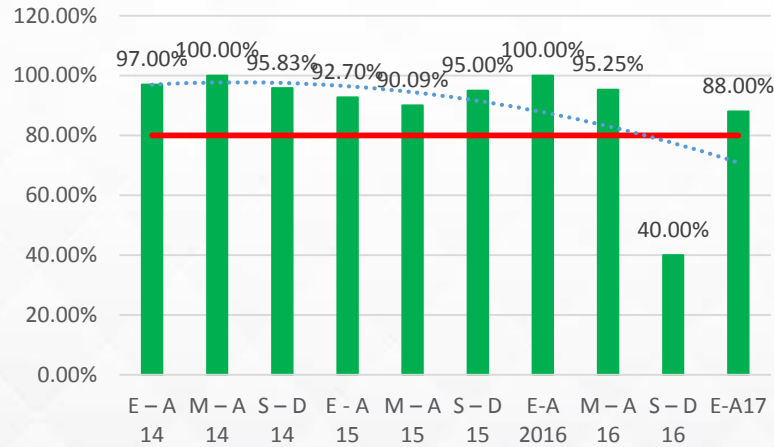
Servicios Tecnológicos



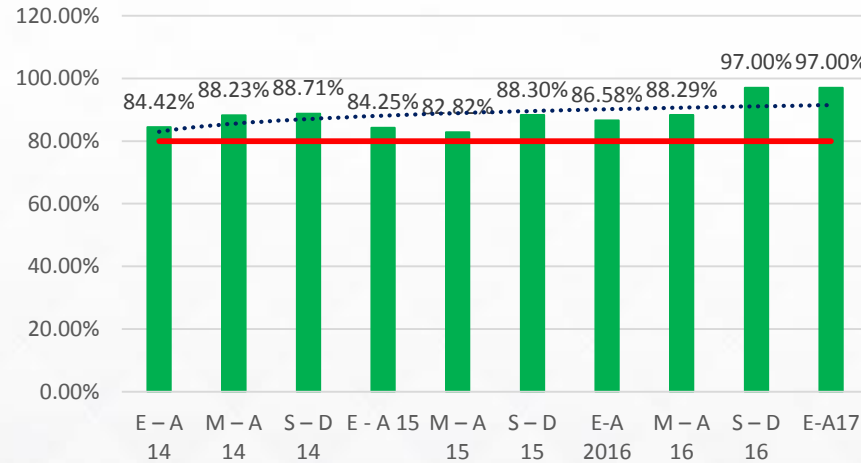
3. El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.

Educación Continua

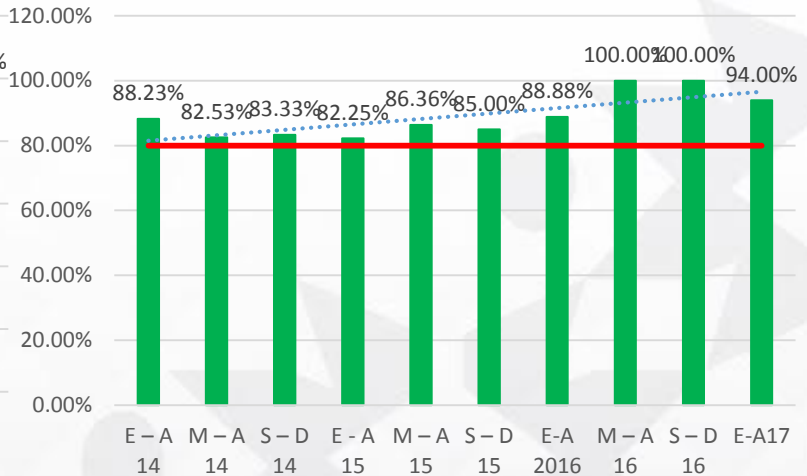
Pertinencia



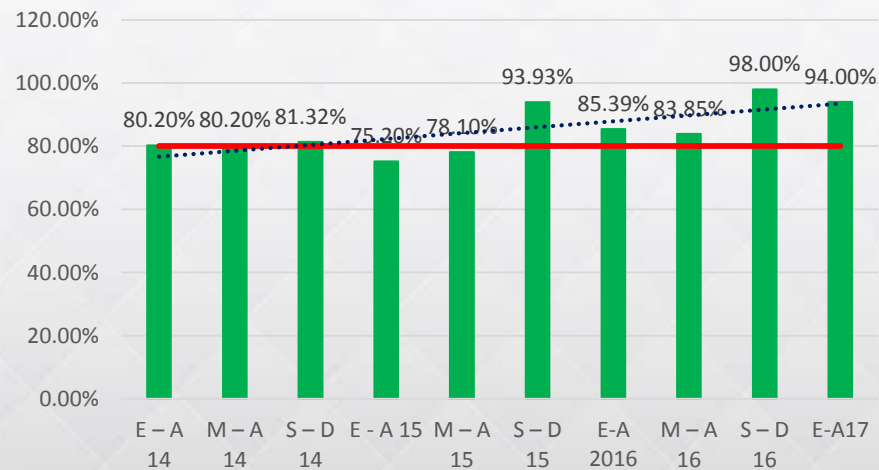
Eficacia



Eficiencia



Efectividad



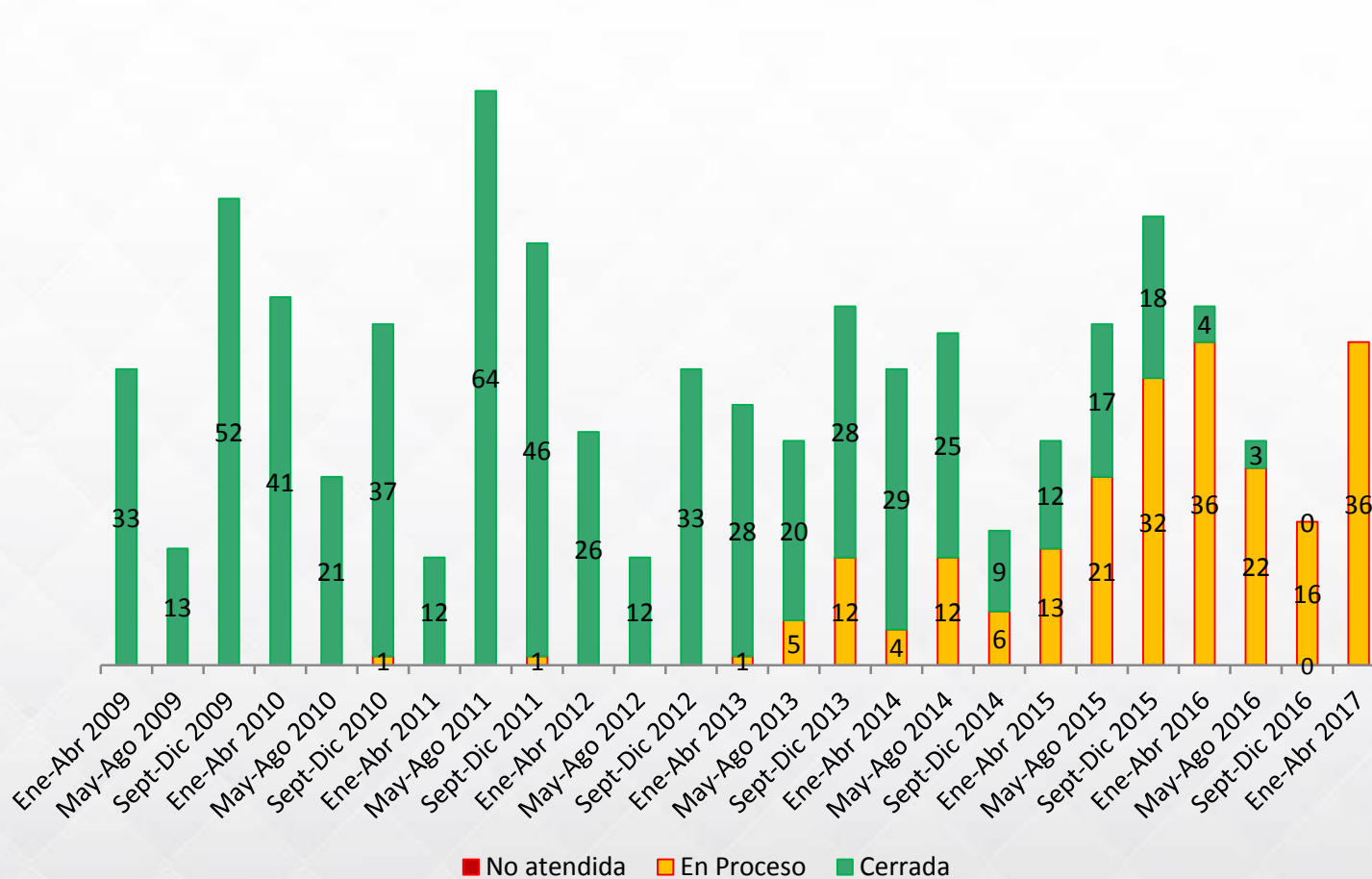
Tendencia -----
 Meta -----
 Porcentaje -----

Tendencia -----
 Meta -----
 Porcentaje -----



4. Las no conformidades y acciones correctivas

Estado de las Acciones Correctivas



El 30% de las acciones correctivas, se derivan del desconocimiento por parte del facilitador del SGC

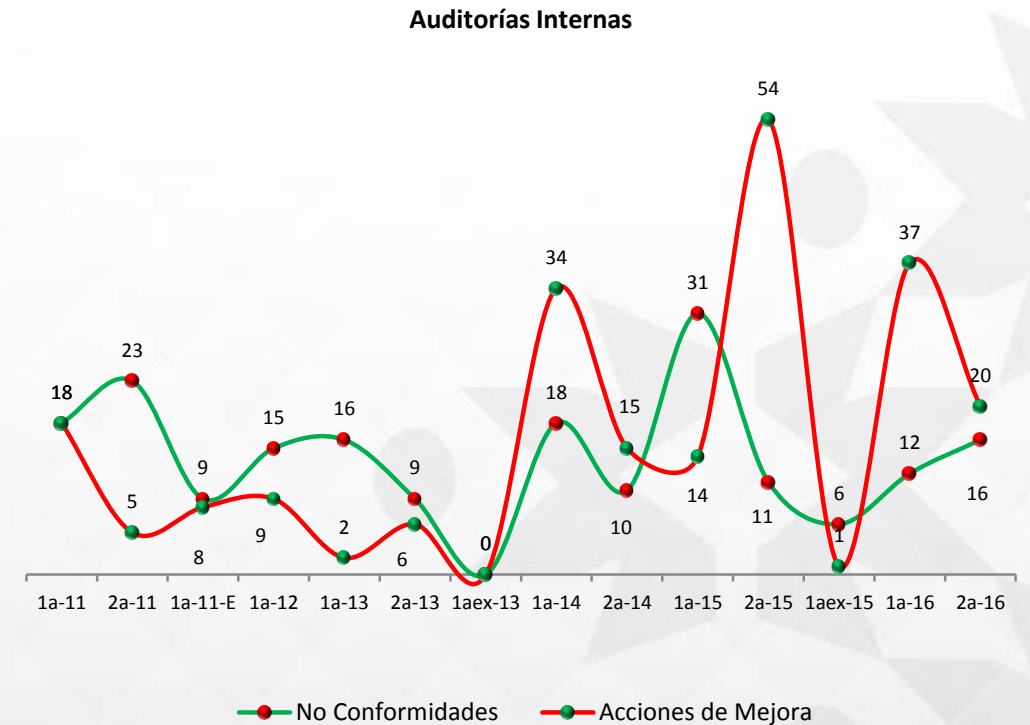
ACCIONES

- ✓ Capacitación constante e inmediata del SGC a facilitadores de nuevo ingreso.
- ✓ Seguimientos puntual de cada una de acciones correctivas para cerrarlas de manera oportuna.

5. Los resultados de las auditorías

5.1 Auditorías internas

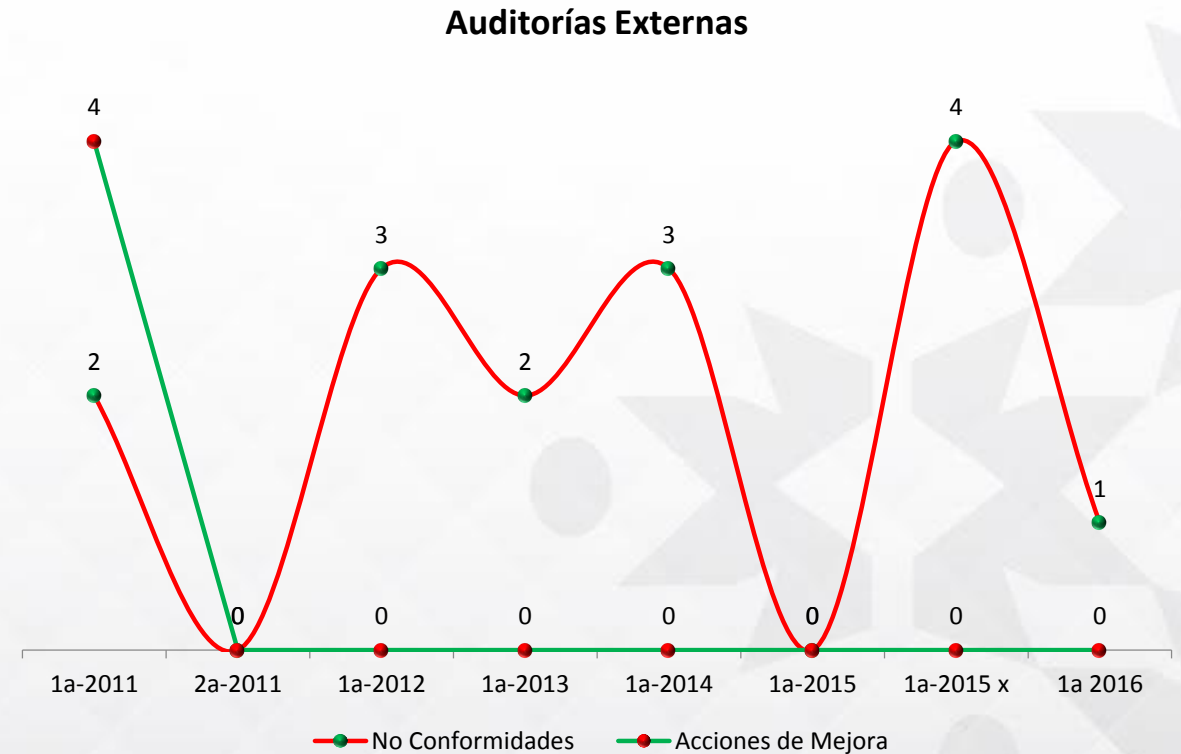
Tipo de Auditoría	Fecha	No conformidades	Estatus	Acciones de mejora
1ª Auditoría Interna 2011	18 al 20 de mayo de 2011	18	Pendiente	18
2ª Auditoría Interna 2011	28 al 30 de Septiembre de 2011	23	Pendiente	5
1ª Auditoría Interna extraordinaria 2011	17 y 18 de octubre 2011	9	Pendiente	8
1ª Auditoría Interna 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



5. Los resultados de las auditorías

5.1 Auditorías externas

Tipo de Auditoría	Fecha realizada	No conformidades	Estatus	Acciones de mejora
1ª Auditoría Externa de Seguimiento 2011	13 al 15 de Julio de 2011	2	Cerrada	4
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	



6) El desempeño de los proveedores externos

Proveedor	Servicio Brindado	Rasgos a evaluar
Proveedores Críticos	Mantenimiento a equipo de cómputo, impresos, acervo bibliográfico, material para laboratorio, suscripción de revistas, y equipo, mantenimiento reparación que afecte el Programa Educativo	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotizaciones de manera clara y oportuna. 2. Comunicación fluida. 3. Confianza de crédito 4. Cumplimiento en la facturación en los tiempos acordados. 5. Bienes o servicios competitivos superiores a otros proveedores. 6. Entrega de bienes y servicios conforme a los establecido (lugar, marca, requerimientos legales, libre de defectos o fallas de fabricación, cumplimiento en la garantía).
Proveedores Mayores	Energía eléctrica, concesiones, licitaciones públicas e invitaciones a cuando menos tres personas, suscripciones de revistas con exclusividad, servicio telefónico, gasolina y excepciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios de Sector Público.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotizaciones de manera clara y oportuna. 2. Comunicación fluida. 3. Confianza de crédito 4. Cumplimiento en la facturación en los tiempos acordados. 5. Bienes o servicios competitivos superiores a otros proveedores. 6. Entrega de bienes y servicios conforme a los establecido (lugar, marca, requerimientos legales, libre de defectos o fallas de fabricación, cumplimiento en la garantía).
Proveedores Menores	Cerrajería, carpintería, pinturas, impermeabilizantes, ferretería, tlapalería, mantenimiento o reparación a mobiliario, rótulos, señalización, medicamento, materiales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cotizaciones de manera clara y oportuna. 2. Comunicación fluida. 3. Confianza de crédito 4. Cumplimiento en la facturación en los tiempos acordados. 5. Bienes o servicios competitivos superiores a otros proveedores. 6. Entrega de bienes y servicios conforme a los establecido (lugar, marca, requerimientos legales, libre de defectos o fallas de fabricación, cumplimiento en la garantía).



6) El desempeño de los proveedores externos

Parámetros de selección

Parámetros de Selección	Conformidad	Acciones	Respuestas a evaluación realizada
Si a/b. Es mayor a 80% entonces el proveedor es confiable y satisfactorio	81-100%	Aprobado y seleccionado	Si siempre.
Si a/b. Es mayor a 60 % y menor a 80 % entonces el proveedor es confiable	61-80%	Aprobado y seleccionado , bajo reservas y/o acción correctiva	Algunas veces
Si a/b es menor o igual a 60% entonces el proveedor no cumple	0-60%	Se suspende	No.

Resultados

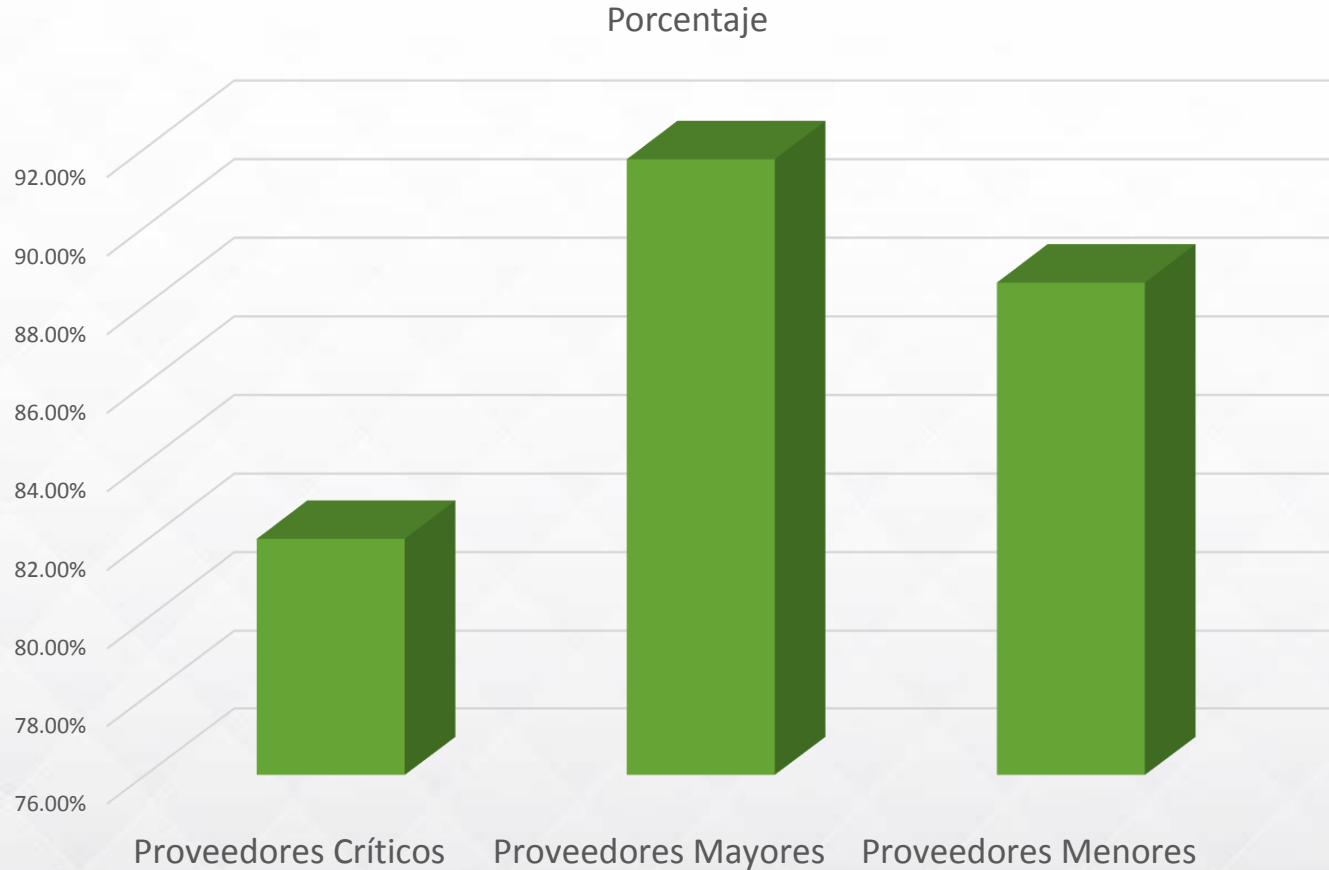
Proveedor	Porcentaje Obtenido	Resultado Obtenido	Aprobado y Seleccionado
Proveedores Críticos	82.05%	Confiable y satisfactorio	Si
Proveedores Mayores	91.71%	Confiable y satisfactorio	Si
Proveedores Menores	88.57%	Confiable y satisfactorio	Si

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



Promedio general 87.44 %

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



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
Creación de la Unidad Académica de Tezontepec (UAT)	<ul style="list-style-type: none"> • La plantilla del personal administrativo no se ha incrementado, teniendo que hacer una adecuación a la estructura en 2015, la cual hasta la fecha se ha mantenido igual
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
Para dar atención a las necesidades académicas de los P.E	<ul style="list-style-type: none"> • La fusión de grupos • La impartición de clases por parte del personal administrativo, así como de los directivos de los P.E
Incremento de la matrícula	<ul style="list-style-type: none"> • La plantilla docente no ha tenido incrementos considerables y se ha respetado el presupuesto asignado a la UTVM, sin dejar de lado la atención a las actividades académicas



2.- Infraestructura d) La adecuación de recursos

PARQUE VEHICULAR		
No.	CONCEPTO	CANTIDAD
1	VEHÍCULOS 4 CIL. (VW GOL SEDAN)	3
2	CAMIONETA RAV 4	1

EQUIPOS DE LABORATORIO		
No.	CONCEPTO	CANTIDAD
1	LAVABOTAS INDUSTRIAL	1
2	LAVAMANOS INDUSTRIAL	1
3	SECADOR DE MANOS ELECTRICO	1
4	VEX CORTEX (ROBOTS)	1
5	TERMOSELLADORA	1
6	ARMARIO DE FERMENTACIÓN	1
7	PIZARRÓN MOVIL	1
8	BOMBA DE VACIO	1
9	TANQUES INDUSTRIALES	5
10	VARIADORES DE FRECUANCIA	29

EQUIPO DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO		
No.	CONCEPTO	CANTIDAD
1	UPS PARA SERVIDORES	19
2	ROUTERS WIRELESS	36
3	SWICHES ADMINISTRABLES	18
4	COMPUTADORAS Y LAPTOPS	28
5	PANTALLAS SMAR TV	17
6	VIDEO PROYECTORES	2
7	SERVIDORES	13
8	LABORATORIO DE REDES	1

EQUIPOS DE MANTENIMIENTO E INSTALACIONES		
No.	CONCEPTO	CANTIDAD
1	ROTOMARTILLO INALAMBRICO	1
2	MOTOBOMBA CENTRIFUGA	1
3	AIRES ACONDICIONADOS	4

MOBILIARIO		
No.	CONCEPTO	CANTIDAD
1	MESAS MARGARITA	5
2	SILLAS PARA AULAS	275
3	MESAS BINARIAS	130

Una de las ultimas adecuaciones relevante en las instalaciones de la Universidad fue el andador para estudiantes y personal con discapacidad, con una dimensión total de 2,085.81 metros cuadrados de concreto.

3.-Financieros

ACCIONES EMPRENDIDAS

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

- **Planeación y programación,**
- **Presupuestación y contratación,**
- **Gasto y control de las adquisiciones y arrendamientos.**

Derivado de las acciones emprendidas se pretende que la mayor parte de aplicación de los recursos a través de **licitaciones mediante convocatorias públicas** para que libremente 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



e) La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos (Informe de Riesgos)

Proceso	Sub proceso	Riesgo	Actividades (acciones que se han realizado para tratar el riesgo)	Estado de la acción (Cerrada, en proceso o no realizada)
Liderazgo	RD	Posible no realización de la reunión de Revisión de la Dirección	Planear las reuniones en conjunto con la Alta Dirección	En proceso/ Controlado
Planeación	PL	Posible desactualización del Programa Institucional de Desarrollo (PID)	Monitorear constantemente las plataformas oficiales para localizar la publicación de los lineamientos e instrumentos de planeación a largo plazo.	En proceso/ Controlado
		Posible incumplimiento de necesidades de operación de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) – Programa Operativo Anual (POA)	Buscar otras formas de financiamiento para la operación	En proceso/ Controlado
Mejora Continua	AC	Posible falta de medición y monitoreo de los procesos declarados en el Sistema de Gestión de Calidad	Verificar que se haya realizado la inducción al SGC del personal de reciente contratación de acuerdo con el procedimiento respectivo	En proceso/ Controlado
		Posible definición de acciones de mejora poco efectivas para los resultados del proceso	Proporcionar formación en metodologías para la identificación de causas raíz.	En proceso/ Controlado
	SNC	Posible No identificación y control de salidas no conformes para prevenir su uso o entrega no intencionada	Capacitación al personal sobre el sistema de gestión de calidad	En proceso/ Controlado
	ID	Que se utilicen documentos que no vigentes	Informar mediante correo electrónico a responsables e involucrados en los cambios de documentos, así como los nuevos documentos y a quien estén destinados a ocupar	En proceso/ Controlado
	AI	Posible no realización de la auditoría interna	Programar actividades de sensibilización de los actores en el SGC	En proceso/ Controlado
Posible falta de objetividad de los resultados de la auditoría interna.		Capacitar a los auditores internos	Cerrada	

e) La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos

Proceso	Sub proceso	Riesgo	Actividades (acciones que se han realizado para tratar el riesgo)	Estado de la acción (Cerrada, en proceso o no realizada)
Diseño de programas educativos	DIS	Que no existan recursos para participar en los procesos de actualización de planes y programas de estudio	La Secretaría Académica y Rectoría han realizado las gestiones necesarias para que se pueda participar en los procesos de actualización que están en marcha: Turismo y Administración. El PE de TIC no fue convocado al Comité de Actualización, pero ya se está realizando el proceso de actualización. La Directora de TIC solicitará las minutas de las reuniones realizadas. Los demás PPEE tienen Planes actualizados (2015 y 2017).	En proceso/ Controlado
Proceso de Enseñanza y Aprendizaje	PAA	No cumplir con la Programación y Seguimiento Cuatrimestral de Actividades Académicas.	Proporcionar una inducción a los nuevos facilitadores, sobre los procedimientos vigentes y el manejo del sistema integral de información para la oportuna captura de planeaciones y evaluaciones. Verificación de capturas de acuerdo a planeaciones por parte de los docentes.	En proceso/ Controlado
			Distribuir equitativamente las horas de docencia y actividades académicas, para permitir a los docentes disponer de tiempo en la planeación y desarrollo de actividades asignadas. Contratación de nuevos docentes con tiempo de anticipación, para no afectar el cumplimiento de avances en planes y programas.	En proceso/ Controlado



e) La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos

Proceso	Sub proceso	Riesgo	Actividades (acciones que se han realizado para tratar el riesgo)	Estado de la acción (Cerrada, en proceso o no realizada)
Proceso de Enseñanza y Aprendizaje	INV	Que no se cuente con normatividad sobre investigación	Se envió a la Secretaría Académica una propuesta para un Reglamento de Investigación	En proceso/ Controlado
		Que no se cuente con planeación clara en materia de investigación	Se solicitó a los Directores de PE que se actualicen los Planes de Desarrollo de los CA.	En proceso/ Controlado
	EAP	Posible no acreditación del estudiante	Revisar las calificaciones grupales e individuales para detectar estudiantes con bajo rendimiento.	En proceso/ Controlado
		Posible incumplimiento en la generación y validación de la planeación didáctica F-SA-10	Verificar que se haya cumplido en tiempo y forma la realización de la planeación didáctica por parte del facilitador, verificar que se haya validado la planeación didáctica por parte de la Dirección del Programa Educativo y verificar que el estudiante conozca la planeación didáctica	En proceso/ Controlado
		Posible incumplimiento en tiempo y forma por parte del facilitador de la captura de la evaluación sumativa por unidad de aprendizaje	Verificar el cumplimiento de la captura de la evaluación sumativa por unidad de aprendizaje de acuerdo al reporte •"Cumplimiento de captura de calificaciones" de acuerdo a las fechas establecidas en el procedimiento	En proceso/ Controlado



e) La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos

Proceso	Sub proceso	Riesgo	Actividades (acciones que se han realizado para tratar el riesgo)	Estado de la acción (Cerrada, en proceso o no realizada)
Vinculación y Servicios Tecnológicos	PDI	Posible incumplimiento en la difusión institucional	Buscar estrategias de comunicación que no requieran asignación de presupuesto	En proceso/ Controlado
		Posible incumplimiento en lograr la meta de captación	Implementar estrategias de comunicación a través de redes sociales	En proceso/ Controlado
	ECI	Posible incumplimiento en la impartición de cursos	Asegurar el registro y el pago del servicio por parte del o los participantes	En proceso/ Controlado
	SEG	Posible incumplimiento para localizar al número de la muestra solicitada de egresados.	Verificar que se haya incluido como requisito para entrega de certificado y título la actualización de datos personales de egresados y el llenado de la encuesta de inserción laboral.	En proceso/ Controlado
	PE	Posiblemente no se cuenten con el 100% de los lugares para el 100% de los estudiantes inscritos al sexto y onceavo cuatrimestre. (cuatrimestre estadía)	Incluir en el procedimiento P-SA-02 que cada dirección de P.E. notifique a la Secretaria Académica los lugares confirmados para los estadios antes de iniciar el cuatrimestre de estadía (Nombre de la organización y No. de lugares)	Proceso
	IE	Posible incumplimiento de la satisfacción del cliente del proceso de incubación.	Solicitar la contratación de al menos un consultor que apoye en las consultorías y seguimiento de incubados	Proceso

e) La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos

Proceso	Sub proceso	Riesgo	Actividades (acciones que se han realizado para tratar el riesgo)	Estado de la acción (Cerrada, en proceso o no realizada)
Vinculación y Servicios Tecnológicos	MA	Posibilidad de que no se concluya la movilidad en el extranjero	Identificar cuales son las causas con mayor probabilidad para encauzar a que se de lo siguiente: 1. Que la persona que participa en la movilidad investigue previamente los requisitos y tiempo a cumplir para terminar exitosamente 2. Búsqueda de financiamiento por parte de los participantes en movilidad en instituciones externas (Fondeadoras)	En Proceso
		Posible disminución en la aceptación de alumnos y profesores en el proceso de Movilidad Académica	Identificar cuales son las causas con mayor probabilidad para encauzar a que se de lo siguiente: 1. Búsqueda de financiamiento, por parte de los participantes en movilidad en instituciones externas (Fondeadoras) 2. Capacitación a docentes de tiempo completo en el idioma ingles y a los maestros adscritos a la coordinación 3. Capacitar a las personas que están involucradas en el proceso de movilidad, para resolver las dudas que se presenten durante el proceso 4. Permeate hacia las instituciones que emiten las convocatorias ampliar los tiempos para registro	1. En proceso/Controlado 2 , 3 y 4 No realizada
	ST	Posible incumplimiento de la satisfacción del cliente del servicio tecnológico.	1. Adquisición de materiales, insumos y reactivos para realizar los servicios tecnológicos. 2. Mantenimiento preventivo de maquinaria y equipo para desarrollar los servicios tecnológicos. 3. El tiempo de respuesta de las áreas ejecutoras para cotizar el servicio fuera de lo acordado.	Proceso/controlado

e) La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos

Proceso	Sub proceso	Riesgo	Actividades (acciones que se han realizado para tratar el riesgo)	Estado de la acción (Cerrada, en proceso o no realizada)
Servicios Complementarios	SE	Posible incumplimiento en el proceso de ingreso	Capacitar al personal en el proceso de entrega de fichas e inscripción	En proceso/ Controlado
		Posible incumplimiento en el proceso de reinscripción	Revisión y pruebas del sistema	En proceso/ Controlado
		Posible incumplimiento en la titulación de los egresados	Revisión minuciosa de solicitudes cotejando con originales.	En proceso/ Controlado
	SB	Posible incumplimiento en la satisfacción del cliente del servicio bibliotecario	1. Gestionar la compra de acervo bibliográfico y hemerográfico , 2. Gestionar la actualización del software SIABUC , 3. Realizar indizado de información periódicamente ,4. Reprogramación de actividades por parte del personal de la Biblioteca Digital (BIDIECEST)	En proceso/ Controlado
		Posible incapacidad de espacio y mobiliario en la biblioteca de acuerdo al número de atención a usuarios.	1. Reacomodo de estantería para maximizar espacios ,2. Solicitud de compra de estantería , 3. Reubicación de memorias de estadía	En proceso/ Controlado
	AIE	Posible incumplimiento de las conferencias programadas de sensibilización en perspectiva de género.	Monitoreo del avance de la programación de conferencias, en caso de que alguna haya sido cancelada dar seguimiento a la reprogramación.	En proceso/ Controlado
	BE	Que los alumnos no cobren su beca	1. Informar vía redes sociales que ya se encuentra disponible los pagos de beca interna. 2. Notificar por vías pertinentes a cada uno de los alumnos que realicen el cobro de su beca. 3. Retirar el apoyo económico a los estudiantes que falten por primera vez en recoger su apoyo.	En proceso/ Controlado

e) La eficacia de la acciones tomadas para abordar los riesgos

Proceso	Sub proceso	Riesgo	Actividades (acciones que se han realizado para tratar el riesgo)	Estado de la acción (Cerrada, en proceso o no realizada)
Servicios Complementarios	ACD	Posible escasa participación de estudiantes en los talleres deportivos programados	Monitoreo del avance de la programación de los talleres deportivos, y asegurar que se impartan en tiempo y forma de acuerdo con la programación establecida.	En proceso/ Controlado
	SM	Posible incumplimiento de la afiliación al IMSS del 100% de la matrícula activa.	Incluir como requisito de inscripción, que el alumno presente su número de seguridad social y constancia de vigencia.	En proceso/ Controlado
		Posible atención médica inadecuada.	Procurar la presencia siempre de algún elemento del Servicio Médico que esté capacitado para atender cualquier tipo de solicitud de atención ya sea de carácter médico o administrativo.	En proceso/ Controlado
Gestión de Recursos	MTO	Posible incumplimiento en atención a las solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo	Concientizar al personal de apoyo que esta actividad es de suma importancia y que por tal razón tiene que revisar constantemente la bandeja de solicitudes de mantenimiento, para su pronta atención.	En proceso/ Controlado
	ADQ	Posible incumplimiento en las adquisiciones, arrendamiento y servicios.	*Fortalecer la planeación anticipada de las adquisiciones *Revisar y mejorar los procedimientos relacionados a las adquisiciones	En proceso
		Posible incumplimiento de los requisitos establecidos en el perfil de personal	1.- Contratación condicionada del candidato quedando obligado a cumplir en cierto tiempo con el 100% de los requisitos, o en su caso, mostrar evidencia del avance.	En proceso
Cap. Y Desarrollo de Personal	FP	Posible incumplimiento del Programa de Capacitación.	1.- Buscar Instituciones que impartan cursos de gratuitos 2.- Publicar en la fecha establecida el Programa de Capacitación, aún cuando no se tenga conocimiento del presupuesto. 3.- Que el personal de la Institución que tenga conocimientos en el tema, capacite al personal necesario	En proceso

f) Oportunidades de mejora

Oportunidades de Mejora	Acciones	Estatus
AyEP y Desarrollo Empresarial de Proyectos Sustentables	Es necesario que se reenvíe el correo a los auditores internos para conocer el número de integrantes y considerarlos en el proceso de transición de la norma.	Atendida
Sistema de Gestión de Calidad	Cambio de la plataforma del SGC	Atendida
Evaluación de Servicios Complementarios	Difusión de los servicios complementarios con apoyo de las direcciones de programa educativo.	No reportado
	Construcción del video en su segunda versión con apoyo de la Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria	En proceso
	Diseño e impresión de los carteles de las evaluaciones.	Atendida
	Difundir los servicios complementarios durante la ceremonia cívica.	Atendida
	Incluir a otras áreas en la evaluación de los servicios complementarios	En proceso
Vinculación y Extensión Universitaria	Modificar el formato de informe de resultados que permita incluir otra información importante para el desarrollo institucional.	En proceso