



# Revisión por la Dirección Enero-Abril 2024



### Orden del Día

1. Bienvenida.
2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (acuerdos);
3. Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SG (riesgos y oportunidades);
4. Desempeño y la eficacia del SG, tendencias relativas a:
  - a) Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas: (Servicios complementarios, buzón de quejas, padres de familia, seguimiento de egresados, opinión de empleadores).
  - b) Grado en que se han logrado los objetivos de calidad;
  - c) Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios (informe sintético de la Secretaría Académica, Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria, Dirección de Administración y Finanzas);
  - d) No conformidades y acciones correctivas;
  - e) Resultados de las auditorías;
  - f) Desempeño de los proveedores externos;
  - g) Resultados de evaluación formativa y sumativa;
5. Adecuación de los recursos (humanos, financieros, mantenimiento de instalaciones, mantenimiento de equipo de cómputo);
6. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades;
7. Retroalimentación del personal sobre el mejoramiento de su competencia (programa de capacitación);
8. Oportunidades de mejora continua.

## 2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (acuerdos);

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/01/23/01	La Dirección de Administración y Finanzas realizara el análisis y adecuación del indicador de Racionalización y Eficiencia del gasto para proceder a realizar la publicación de los valores pendientes para dicho indicador en el SGC.	Dir. de Administración y Finanzas	Atendido	El día 08 de mayo de 2024 fue analizado, adecuado y definido por los integrantes de la Alta Dirección.
RD/01/23/02	La Alta Dirección y un grupo de expertos técnicos del Sistema de Gestión de Calidad Integraran mesas de trabajo para la reingeniería del SGC teniendo como fecha de análisis de propuestas la tercera semana del mes de junio de 2023.	Alta dirección y expertos técnicos	En proceso	Sigue en suspensión
RD/01/23/05	Llevar a cabo una reunión de mejora integral del servicio médico.	Secretaría Académica	En proceso	Pendiente la programación de la reunión.



## 2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (acuerdos);

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/02/23/01	La alta dirección sensibilizará a los prestadores de los servicios complementarios para que sean consecuentes y responsables al dar las respuestas a los estudiantes durante la evaluación	Coordinador del SGC	En proceso	Cada directivo realiza de manera interna el proceso de sensibilización
RD/02/23/03	Los temas de sensibilización dirigidos hacia el estudiantado se llevarán a través de Consejo Estudiantil	Secretaría Académica	En proceso	
RD/02/23/04	La Dirección de Administración y Finanzas informará a la Alta Dirección sobre el equipamiento de aire acondicionado que se le dió mantenimiento para que el resto de directores lo corroboren y se compare con respecto a las quejas que hay sobre ello.	Dirección de Administración y Finanzas	En proceso	En preparación del informe correspondiente, para ser presentado ante a Alta Dirección.



## 2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (acuerdos);

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/02/23/07	La Secretaría Académica va a buscar los medios para la renovación de la oferta educativa y también va a buscar la alianza con la UT de León para publicar o colaborar en su revista.	Secretaría Académica	En proceso	
RD/02/23/08	El Coordinador del Sistema de Gestión de la Calidad solicitará la creación de un repositorio histórico de indicadores que se encuentre fuera de la vista de los demás.	Coordinador del SGC	En proceso	Se lleva un avance del 50% por la complejidad de la migración.
RD/01/24/01	La Dirección de Administración y Finanzas y las Direcciones de los PPEE realizarán un recorrido para verificar el estado de los equipos de AACC, el día 2 de mayo a las 8:30 hrs.	Dirección de Administración y Finanzas	Atendido	El día 2 de mayo se realizó el recorrido programado, en el que se verificó el estado de los equipos de AACC.
RD/01/24/02	La Dirección de Administración y Finanzas gestionará mayor personal de limpieza.	Dirección de Administración y Finanzas	No atendido	Por insuficiencia presupuestal



## 2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (acuerdos);

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/01/24/03	La Abogada General coordinará el diseño de la propuesta para la estrategia de atención de quejas y sugerencias del Sistema de Gestión de la Calidad.	Abogada General	Indicador 0% de atención	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar periódicamente revisión y seguimiento por las áreas de incidencia.</li> <li>2. Establecer un periodo de atención para las áreas (Máximo 5/10 días). (Representante de la dirección del SGC).</li> <li>3. Comunicar a la parte interesada (1.2 Personal y 1.1 Estudiantes), de la atención a la queja/sugerencia emitida. Mediante mecanismo indicado (SGC) (correo electrónico u otro. (Por Responsable de área observada).</li> <li>4. Visualizar las acciones realizadas (Representante de la dirección del SGC). "Evidencia"</li> <li>5. Periodicidad de recordatorio de atención al área de queja emitida (correo electrónico) por el Representante de la Dir. SGC.</li> <li>6. Opción de atención "en curso", eliminada. Afecta como QUEJA no atendida.</li> <li>7. Sensibilización del indicador de Atención de Quejas y/o sugerencias a las áreas institucionales, por el Representante Dir. SGC/ Coordinador de Calidad.</li> <li>8. Mejora de la meta cuatrimestral y anual del indicador mediante acciones oportunas anticipadamente al corte cuatrimestral del indicador.</li> </ol>
RD/01/24/04	A partir del cuatrimestre mayo-agosto 2024 se incluye en la evaluación de los servicios complementarios al Departamento de Prácticas y Estadías.	Coordinador del SGC y Secretaría Académica	Realizado	Se habilitó en el sitio de evaluación de SC al procesos de Prácticas y Estadías
RD/01/24/05	El Coordinador del SGC generará AACC a responsables de proceso que hayan omitido enviar sus reportes de seguimiento de riesgos y oportunidades del contexto.	Coordinador del SGC	Realizado	Se han generado las respectivas acciones correctivas

## 2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas (acuerdos);

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/01/24/06	Iniciar la renovación del equipamiento de los laboratorios de cómputo.	Dirección de Administración y Finanzas- Dirección de los programas educativos de TI- Subdirección de Planeación	En proceso	Fueron etiquetados recursos dentro del Gasto de Inversión de la Universidad, para el equipamiento de dos laboratorios; siendo calendarizados a ejecutarse durante el mes de diciembre del presente (estando sujetos a la recaudación de ingresos propios)
RD/01/24/07	Ajustar las agendas de las áreas y programas educativos para asegurar su participación en las reuniones programadas.	Rectoría	En proceso	Se emitió la circular UTVM/R/007/2024



### 3. Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al SG: Seguimiento de riesgos y oportunidades

#### Seguimiento de oportunidades derivadas del contexto de la organización enero-abril 2024

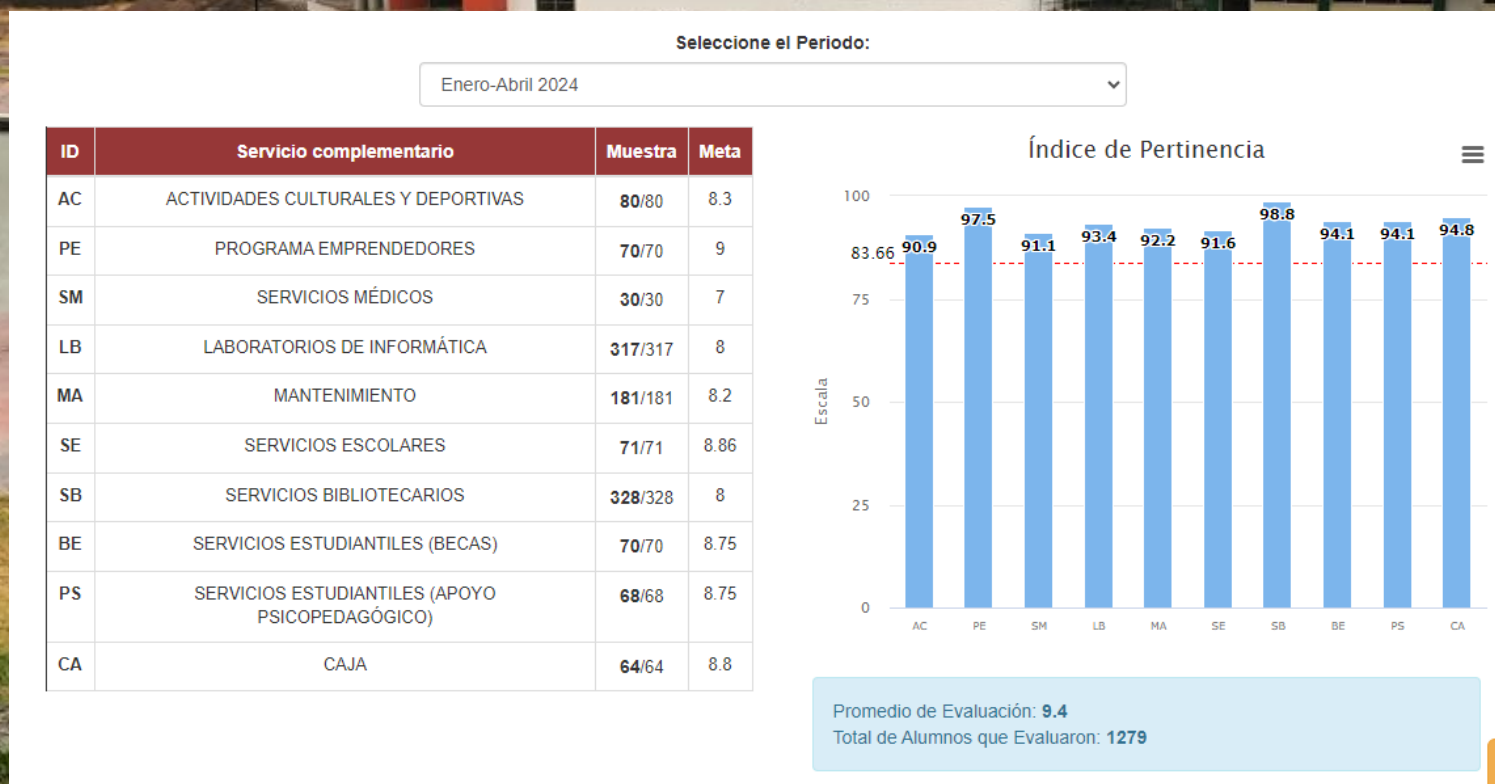
No.	Responsable de seguimiento	Proceso	Estatus
1	Mtro. Cruz Juan José Pérez Hernández	Planeación y Evaluación (PL)	No envió avance del indicador
2	Lic. Briseida Rebolledo Hernández	Educación Continua (EC)	Envió avance del indicador
3		Educación Continua (EC)	
4		Educación continua (EC)	
5		Educación continua (EC)	
6	Ing. Israel Escamilla Quijada	Servicios tecnológicos (ST)	Envió avance del indicador
7	Dra. Esther Botho Clemente	Programación y seguimiento de actividades académicas (PAA)	No envió avance del indicador
8	Ing. Claudia Vidal Reyes	Investigación (INV)	Envió avance del indicador
9		Investigación (INV)	
10	Lic. Cindy Lucia Acosta Escamilla	Incubadora de empresas (IE)	Envió avance del indicador

Se tuvo un 80 % de integración de la información del seguimiento de indicadores de oportunidades derivadas del contexto de la organización ENERO-ABRIL 2024.





## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (Resultados de los servicios complementarios)



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Caja	Mejorar aún mas la atención del personal y contar con un equipo de computo más rápido y actualizado.	Se tratará de contar siempre con monedas para regresar los cambios, también se seguirá apoyando a nuestros clientes en la solución de dudas y problemas en cuanto al uso de la plataforma digital para realizar sus pagos.	Mayo-Agosto 2024.
Apoyo Psicopedagógico	Todos estoy bien, solo fui a 2 sesiones, pero las 2 compañeras fueron amables, Son muuuy amables Están increíbles los talleres Todo muy bien buen servicio ME CAYO MUY BIEN Y ME GUSTARIA SEGUIR BIENIENDO	Felicitar en reunión de trabajo al equipo de psicólogas por los resultados logrados, se les invita a continuar con ese compromiso que han demostrado.	02 de mayo de 2024



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Becas	El servicio es bueno pero el tiempo de duración de resolución de dudas es algo tardado por lo que es algo tedioso tener que estar insistiendo para solucionar dudas generadas, pero de ahí en fuera el servicio está bien.	Continuar canalizando las dudas cuando son federales o estatales de inmediato se envíen por parte de la comunidad estudiantil para minimizar tiempos de respuesta por parte de las instancias externas, debido a que en algunas ocasiones suelen tardar en dar solución a la duda.	Septiembre-diciembre 2024.
	El trato del trabajador al alumno no es digno.	Se platicó con la estudiante, donde se identificó la razón de su comentario, se le informó que su comentario será canalizado al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad para que se dé seguimiento a través de las área, ya que cuando acudió al edificio b, una trabajadora le negó el acceso al edificio y de retirar papel, lo anterior, debido a que tiene que acudir a otro edificio porque en el L no hay.	Abril 2024, plática con la estudiante. Mayo 2024, correo al coordinador del SGC.



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Becas	El servicio es bueno pero el tiempo de duración de resolución de dudas es algo tardado por lo que es algo tedioso tener que estar insistiendo para solucionar dudas generadas, pero de ahí en fuera el servicio está bien.	Continuar canalizando las dudas cuando son federales o estatales de inmediato se envíen por parte de la comunidad estudiantil para minimizar tiempos de respuesta por parte de las instancias externas, debido a que en algunas ocasiones suelen tardar en dar solución a la duda.	Septiembre-diciembre 2024.
	El trato del trabajador al alumno no es digno.	Se platicó con la estudiante, donde se identificó la razón de su comentario, se le informó que su comentario será canalizado al Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad para que se dé seguimiento a través de las área, ya que cuando acudió al edificio b, una trabajadora le negó el acceso al edificio y de retirar papel, lo anterior, debido a que tiene que acudir a otro edificio porque en el L no hay.	Abril 2024, plática con la estudiante. Mayo 2024, correo al coordinador del SGC.



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<b>Servicios escolares</b>	El trato de los trabajadores a los alumnos no es digno, aún que el alumno se dirija con respeto a ellos el trato muchas veces no es el mismo	Lamento mucho saber eso. El respeto y la dignidad son valores fundamentales para nosotros, y es preocupante saber que algunos estudiantes sienten que no están recibiendo el trato que merecen. Tomaremos en cuenta tus comentarios para asegurarnos de que se aborde esta situación y se mejore la interacción entre el personal y los alumnos. Tu opinión es importante para nosotros y trabajaremos para garantizar que todos se sientan valorados y respetados. Recibe saludos.	
<b>Servicios Bibliotecarios</b>	Mejorar el internet	fue turnado a la Coordinación de Sistemas.	



## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<b>Servicios Bibliotecarios</b>	Más libros y compra de historietas. Guardar silencio.	Realizar proceso de donación de libros e historietas, envío de ligas de interés para enriquecer el acervo bibliográfico. Invitar a las y los estudiantes a guardar silencio y realizar letreros con la misma invitación.	Enero - Abril 2024
	La atención es excelente y siempre están resolviendo dudas y consultas, lo único que pido es que fomenten la cultura de guardar silencio en la biblioteca, ya que es importante para poder estudiar de manera concentrada.	Estimado Adrián, excelente inicio de semana a nombre de mi equipo agradezco su participación en la evaluación de los servicios Bibliotecarios y su valioso comentario el cual nos motiva a seguir mejorando y ofreciendo un servicio de calidad.	



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Servicios Bibliotecarios	deben de traer mas libros	informo a usted que llegaron 344 libros nuevos y contamos con ligas de interés las cuales ya le fueron enviadas a su correo electrónico por más de un millón de artículos.	
	compren mangas. :3	informo a usted que llegaron 3 historietas las cuales ponemos a su disposición.	
	atención a cliente 5 estrellas, madamas que mas libros sobre la evolución de la panadería	informo a usted que llegaron 344 libros nuevos y contamos con ligas de interés las cuales ya le fueron enviadas a su correo electrónico por más de un millón de artículos.	



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<b>Laboratorios De informática</b>	Ofrecer servicio de internet de calidad ya que durante un examen de ingles cortaron el internet afectando la realización y resultados del mismo.	Estamos trabajando para brindarte un mejor servicio de internet.	
	Mejorar el internet	Estamos trabajando para brindarte un mejor servicio de internet.	
	Me gustaría que la atención fuera más amable ya que a veces se molesta cuando no entendemos algo, o lo hace de mala gana al ayudarnos	Se realizarán las acciones necesarias para que la atención sea más cordial.	
	Deben ser más atentas con el servicio que ofrecen	Se realizarán las acciones necesarias para que la atención sea más cordial.	





## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<b>Laboratorios De informática</b>	<p>Actualizar equipos de cómputo de laboratorios con discos duros SSD, la velocidad de inicio de la computadora puede influir a la hora de hacer un examen. Mejorar los equipos. Ofrecer servicio de internet de calidad con una mayor velocidad. Poner aire acondicionado en todos los laboratorios. Algunos equipos de los laboratorios presentan fallas en su funcionamiento. Dar mantenimiento a los equipos de cómputo Mejorar la atención del personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Gestionar la actualización de equipos de cómputo de laboratorios con discos duros de estado sólido (SSD) para mejorar su rendimiento.</li> <li>-Continuar realizando gestiones para mejorar el servicio de internet a la comunidad estudiantil.</li> <li>-Continuar realizando gestiones para reparar y/o sustituir los aires acondicionados de los laboratorios de cómputo.</li> <li>-Realizar la revisión del funcionamiento de los equipos de cómputo de los laboratorios.</li> <li>-Revisar y dar seguimiento a la ejecución del mantenimiento preventivo de equipo de cómputo de laboratorios.</li> <li>-Platicar en reuniones con el personal responsable de laboratorios sobre el trato cordial que debe darse a los estudiantes.</li> </ul>	



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<b>Laboratorios De informática</b>	Opino que algunos de las PC deben tener Discos duros SSD por la velocidad de inicio de la computadora puede influir a la hora de hacer un examen	Lo tomaremos en cuenta para futuras actualizaciones.	
	Poner aire acondicionado en todos los laboratorios.	Estamos trabajando para poner en operación los equipos.	
	Pongan aire acondicionado, por fa, urge	Estamos trabajando para poner en operación los equipos.	
	todo esta bien el problema de estas maquinas es de que una suelen fallar en las conexiones de la pantalla ocasionando que estas no puedan trabajar y otros problemas de los equipos	Estamos trabajando para mejorar el funcionamiento de los equipos.	



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<b>Laboratorios De informática</b>	Me parece que el laboratorio esta en buen estado, es un lugar eficiente en el que podemos trabajar pero solo tiene una deficiencia ya que algunas veces no cuenta con internet aunque ya este conectado a la red.	Estamos trabajando para brindarte un mejor servicio de internet.	
	los laboratorios están en muy buenas condiciones solo que nos dejen sentarnos en donde queramos	Lo que comentas se realiza para mantener el orden en los laboratorios.	
	La señal de internet está muy lenta.	Estamos trabajando para brindarte un mejor servicio de internet.	
	Que por favor arreglen el Aire Acondicionado, ya que para este tiempo va a estar muy caliente	Estamos trabajando para poner en operación los equipos.	



## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Laboratorios De informática	que tengan redes con mas velocidad, por que esta muy lento el internet y casi no hay señal TT	Estamos trabajando para brindarte un mejor servicio de internet	
	Para ser un Edificio de Informática hace falta internet para alumnos, ya que la señal no es muy buena, se debería de contratar por grupo, por cuatri o general y manejar una cuota correspondiente. Solo eso.	Estamos trabajando para brindarte un mejor servicio de internet.	
	Mejorar los equipos, se traban mucho y tienen detalles de funcionamiento	Estamos trabajando para mejorar el funcionamiento de los equipos.	
	que revisen bien antes de ir se los laboratoristas		
	Que le den mantenimiento a todas las maquinas por que ya están lentas		

## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<p><b>Mantenimiento e instalaciones</b></p>	<p>La limpieza de los edificios es deficiente pero no es culpa de los trabajadores si no que de la mala administración de dinero, no es posible que no se nos dé un servicio por el cual estamos pagando y además que diferente personal de la escuela se moleste cuando queremos usar sus instalaciones, y además se nos prohíba, NO SE PUEDE PROHIBIR YA QUE ES UN SERVICIO BÁSICO. De qué tipo de privilegios gozan los diferentes trabajadores del lugar? lo cual nos hace diferentes a ellos o les otorga el derecho de corrernos de su edificio. Además de tener un trato diferente con los servicios básicos como agua luz y papel siendo que nosotros estamos pagando, pagamos pero solo se les otorga a los trabajadores con puestos grandes, ni si quiera a la mayoría de los profesores, LA MANERA EN QUE NOS HACEN USAR LAS INSTALACIONES NO ES DIGNA</p>	<p>lo vamos a checar nuestras autoridades, gracias por participar.</p>	



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (quejas y sugerencias)

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<b>Mantenimiento e instalaciones</b>	Programar la próxima evaluación si que se empalme con otras actividades académicas.	Revisar el calendario escolar vigente.	Mes de junio 2024
	pongan aire acondicionado	ya estamos en eso, esperamos que pronto le demos solución gracias.	
	Pongan aire acondicionado, por favor urge y se requiere.	ya estamos en eso, esperamos que pronto le demos solución gracias	



#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (buzón de quejas)

FOLIO	RAZÓN	ÁREA	ESTATUS	ACCIÓN
2830	FAVOR DE PONER PAPEL DE BAÑO Y JABON EN LOS BAÑOS DEL EDIFICIO j, VAN OTRAS DOS SEMANAS QUE NO PONEN, SE LOS AGRADECERIA POR FAVOR-	Rectoría	Sin atender	La queja se registró el 25 de enero de 2024, a Rectoría, por correo electrónico se ha precisado requerir su atención, a la fecha su estatus sin atender, incide en el indicador del periodo.
2831	Buenos días: Por este medio quisiera emitir mi duda, acerca de la escasés de agua en el área; que ya no surten de manera continua como antes, pese a que hace más calor que antes; por lo tanhto, se requiere de este vital liquido y no tenemos. Hoy tuvimos que cooperar para poder ir a rellenar los garrafones. La duda es saber si así ya va a ser, que nos lo informen, para venir preparados desde casa con nuestra agua o bien con dinero para venir a comprar acá . Asi mismo pasa con el papel de baño, que escaseo el papel en el sanitario del b. Muchas gracias-	Dirección de Administración y Finanzas	Sin atender	La queja se emitió el 21 de mayo de 2024, a la Dirección de Administración y Finanzas, dando seguimiento al Buzón de quejas del SGC, vía correo electrónico se solicitó atentamente su atención. Al corte del periodo aún sigue sin atender, se refleja en el porcentaje de atención del indicador.



### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (buzón de quejas)

FOLIO	RAZÓN	ÁREA	ESTATUS	ACCIÓN
2832	Buenos días: Por este medio quisiera emitir mi duda, acerca de la escasés de agua en el área... idem	Dirección de Administración y Finanzas	En curso	El 21 de mayo de 2024, fue emitida la queja al Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, por lo que dando seguimiento a la revisión del Buzón, se le solicitó la atención vía correo electrónico. El departamento a su vez turnó la observación a la Dirección de Administración y Finanzas, quien será responsable de la acción que corresponda para concluirla. Sin embargo, al corte del periodo se reporta como no atendida lo que se refleja en el indicador de SGC.
2833	FAVOR DE PONER PAPEL DE BAÑO Y JABON EN LOS BAÑOS DEL EDIFICIO j, VAN OTRA VEZ DOS SEMANAS QUE NO PONEN.	Rectoría	Sin atender	La queja se registró el 23 de mayo de 2024, a Rectoría, en revisión del Buzón de quejas del SGC, vía correo electrónico se solicitó atentamente su seguimiento lo cual se reportará en el indicador del cuatrimestre mayo – agosto 2024, reflejado en el porcentaje de atención el 21 de septiembre de 2024.
2834	FAVOR DE PONER PAPEL DE BAÑO Y JABON EN LOS BAÑOS DEL EDIFICIO j, VAN OTRA VEZ DOS SEMANAS QUE NO PONEN.	Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Sin atender	La queja se emitió el 23 de mayo de 2024, al departamento de Mantenimiento e Instalaciones, en revisión al Buzón de quejas del SGC, vía correo electrónico se solicitó atentamente su seguimiento; mismo que se reportará en el indicador del cuatrimestre mayo – agosto 2024, reflejado en el porcentaje de atención el 21 de septiembre de 2024.





#### 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (padres de familia)

Programa Educativo	Enero-Abril 2024	
	Encuestados	Reuniones
Administración	76	1
Energías Renovables		
Gastronomía	113	1
Mecánica		
Mecatrónica		
Procesos Alimentarios	23	1
Tecnologías de la Información	193	2
Turismo	78	1



## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (seguimiento de egresados) TSU

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS							TOTAL L, BASE 10
	5	4	3	2	1	NA	NE	
¿La infraestructura física con que fue dotada la universidad tecnológica, le pareció?	85	124	46	3	2	2		8.21
¿El equipamiento de los laboratorios y talleres le pareció?	73	121	55	8	3	2		7.95
¿Los servicios prestados en la Bolsa de Trabajo de la universidad como los considera?	50	87	31	4	5	85		7.95
¿El nivel de conocimiento y dominio de los temas mostrado por sus profesores al momento de impartirle la cátedra le pareció?	95	126	29	5	1	6		8.41
¿El nivel de conocimiento y dominio por parte de los profesores en el manejo de los equipos que se encuentran en los laboratorios y talleres al momento de realizar las prácticas que su carrera requiere, lo considera?	99	119	38	1	1	4		8.43
¿La experiencia práctica adquirida por parte suya, derivado de las visitas, prácticas en las empresas, las considera?	71	124	33	6	7	21		8.04
¿Cómo considera la preparación académica adquirida?	79	147	29	3	0	4		8.34
¿Considera que la estadía complementó su preparación para el mercado laboral?	118	97	40	3	2	2		8.51
¿Cómo califica la Continuidad de Estudios nivel 5A (licenciaturas e ingenierías)?	95	129	32	1	0	5		8.47
<b>Distribución porcentual</b>	<b>MS</b>	<b>S</b>	<b>RS</b>	<b>PS</b>	<b>NS</b>	<b>NA</b>	<b>NE</b>	
	<b>32.4</b>	<b>45.5</b>	<b>14.1</b>	<b>1.4</b>	<b>0.9</b>	<b>5.6</b>	<b>0</b>	



## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (seguimiento de egresados) Licenciatura

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS							TOTAL BASE 10
	5	4	3	2	1	NA	NE	
¿La infraestructura física con que fue dotada la universidad tecnológica, le pareció?	50	111	23	1	1	0		8.24
¿El equipamiento de los laboratorios y talleres le pareció?	39	96	44	5	2	0		7.77
¿Los servicios prestados en la Bolsa de Trabajo de la universidad como los considera?	28	83	11	2	1	61		8.16
¿El nivel de conocimiento y dominio de los temas mostrado por sus profesores al momento de impartirle la cátedra le pareció?	77	92	14	2	1	0		8.6
¿El nivel de conocimiento y dominio por parte de los profesores en el manejo de los equipos que se encuentran en los laboratorios y talleres al momento de realizar las prácticas que su carrera requiere, lo considera?	77	92	16	0	1	0		8.62
¿La experiencia práctica adquirida por parte suya, derivado de las visitas, prácticas en las empresas, las considera?	70	86	27	2	1	0		8.39
¿Cómo considera la preparación académica adquirida?	65	107	12	1	1	0		8.52
¿Considera que la estadía complementó su preparación para el mercado laboral?	80	74	27	3	2	0		8.44
¿Cómo califica la Continuidad de Estudios nivel 5A (licenciaturas e ingenierías)?	80	87	16	1	2	0		8.6
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL	MS	S	RS	PS	NS	NA	NE	
	33.8	49.5	11.4	1	0.7	3.6	0	



## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (opinión de empleadores) TSU

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS							TOTAL BASE 10
	5	4	3	2	1	NO APLICA	NO ESPECIFIC	
¿Cómo considera los conocimientos con los que cuenta el TSU(s) 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?	27	30	10	2	0	0	0	8.4
¿El conocimiento y habilidad por parte del TSU(s), en el manejo del equipo, maquinaria y herramientas de trabajo para desempeñar sus actividades lo considera?	31	26	10	2	0	0	0	8.5
¿Cómo valora usted el trabajo desempeñado por el TSU(s) en cuanto a calidad y rapidez en los proyectos asignados?	28	31	9	0	1	0	0	8.5
La creatividad e innovación para proponer mejoras a los procesos de la empresa por parte del TSU(s), los considera:	27	30	10	2	0	0	0	8.4
La capacidad y disposición con que cuenta el TSU(s) para trabajar en equipo, los valora:	38	20	9	2	0	0	0	8.7
¿El grado del TSU(s) para poder alcanzar un mejor puesto en su empresa de acuerdo a su nivel académico?	26	30	8	4	1	0	0	8.2
¿Considera usted que este profesionista cumple con los requerimientos del sector productivo y social?	29	33	5	1	1	0	0	8.6
En general ¿Cómo califica el trabajo que desempeña el TSU(s), en su empresa?	31	31	6	0	1	0	0	8.6
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL	MS	S	RS	PS	NS	NA	NE	
	42.9	41.8	12.1	2.4	0.7	0	0	

## 4. Desempeño y eficacia del SG: a) Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes (opinión de empleadores) TSU

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS							TOTAL BASE 10
	5	4	3	2	1	NO APLICA	NO ESPECIFIC	
¿Cómo considera los conocimientos con los que cuenta el egresado de Licenciatura 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?	7	23	5	1	0	0	0	8
¿El conocimiento y habilidad por parte del egresado de Licenciatura, en el manejo del equipo, maquinaria y herramientas de trabajo para desempeñar sus actividades lo considera?	9	19	8	0	0	0	0	8.06
¿Cómo valora usted el trabajo desempeñado por el egresado de Licenciatura en cuanto a calidad y rapidez en los proyectos asignados?	10	21	5	0	0	0	0	8.28
La creatividad e innovación para proponer mejoras a los procesos de la empresa por parte del egresado de Licenciatura, los considera:	10	18	7	1	0	0	0	8.06
La capacidad y disposición con que cuenta el egresado de Licenciatura para trabajar en equipo, los valora:	17	13	6	0	0	0	0	8.61
¿El grado del egresado de Licenciatura para poder alcanzar un mejor puesto en su empresa de acuerdo a su nivel académico?	9	15	10	1	0	1	0	7.83
¿Considera usted que este profesionista cumple con los requerimientos del sector productivo y social?	8	24	3	1	0	0	0	8.17
En general ¿Cómo califica el trabajo que desempeña el egresado de Licenciatura, en su empresa?	11	22	3	0	0	0	0	8.44
<b>DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL</b>	<b>MS</b>	<b>S</b>	<b>RS</b>	<b>PS</b>	<b>NS</b>	<b>NA</b>	<b>NE</b>	
	<b>28.1</b>	<b>53.8</b>	<b>16.3</b>	<b>1.4</b>	<b>0</b>	<b>0.3</b>	<b>0</b>	

## 4. Desempeño y eficacia del SG: b) grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Eficientar el sistema de gestión de calidad

Nombre del Indicador	Enero-abril 2019	Mayo-Agosto 2019	Sep- Dic 2019	Enero-abril 2020	Mayo-Agosto 2020	Sep- Dic 2020	Enero-abril 2021	Mayo-Agosto 2021	Sep- Dic 2021	Enero-abril 2022	Mayo-Agosto 2022	Sep- Dic 2022	Enero-abril 2023	Mayo-Agosto 2023	Sep- Dic 2023	Enero-abril 2024	Meta
Atención a las acciones correctivas	92	76	52	50	100	93	100	100	93	86.6	86.8	89.2	88.8	89	97	97	80%
Desempeño del auditor	9.6	S/D	S/D	86	86	86	98	98	98	96.7	97.8	97.8	98.3	91	NA	93	85%
Satisfacción en servicios complementarios	93	96	91	98	86	86	93	94	94	94.8	95	84.7	94	93	89	94	9
Atención de quejas y/o sugerencias	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	50	40	0	0	100%
Mejora del SGC	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3



## 4. Desempeño y eficacia del SG: b) grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

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

Nombre del indicador	2018	2019	2020	2021	2022	Enero-Abril 2023	mayo-ago 2023	Sep-dic 2023	Enero-Abril 2024	Meta
% de proyectos de investigación científica, tecnológica y educativa realizados				100	100		100		NA	80%
Proyectos integradores					8.3	SD	8.77	9.1	7.4	30
Servicio Comunitario (anual)	18	21	26	2	25	SD	1.25	8.1	NA	10
Estadías Profesionales TSU Mayo-agosto	100	100	100	100	100	NA	98.6	NA	NA	90%
Estadías Profesionales Lic. Enero-abril	100	100	100	100	100	98.3	NA	NA	SD	90%
Proyectos Incubados (anual)	10	2	12	14	4		8		NA	10



## 4. Desempeño y eficacia del SG: b) grado en que se han logrado los objetivos de la calidad

Contribuir al desarrollo sustentable

Nombre del Indicador	Ene- Abril 2020	Mayo- Agosto 2020	Sep-dic 2020	Enero-abril 2021	Mayo- Agosto 2021	Sep-dic 2021	Enero-abril 2022	Mayo- Agosto 2022	Sep-dic 2022	Enero-abril 2023	Mayo- Agosto 2023	Sep-dic 2023	Enero-abril 2024	Meta
Manejo responsable de residuos	47.6	13	5	12	12	33.3	35	18.3	28.5	10	30	20.3	31.5	50
Ahorro de recurso hídrico	24.68	1.6	0.6	0.63	2.84	49	25.06	24	6.96	39.13	11.6	5.9	9.38	10
Ahorro de energía eléctrica	14.34	13	752	557.7	587.6	78.3	62.2	148.8	51.8	46.15	60.6	33.7	14.2	10%
Racionalización y Eficiencia del Gasto (combustible)	64.69	26	68	45.93	59.39	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	-
Servicios Tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad	98	S/D	98	98	98	98	97	97	100	SD			SD	10
Servicios de Educación Continua con énfasis en la sustentabilidad	31.5	16	31	31.5	37.5	44.4	68.6	58.8	42.86	83	86	83	SD	45%





4. Desempeño y eficacia del SG: c) desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

Secretaría Académica

Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria

Dirección de administración y Finanzas



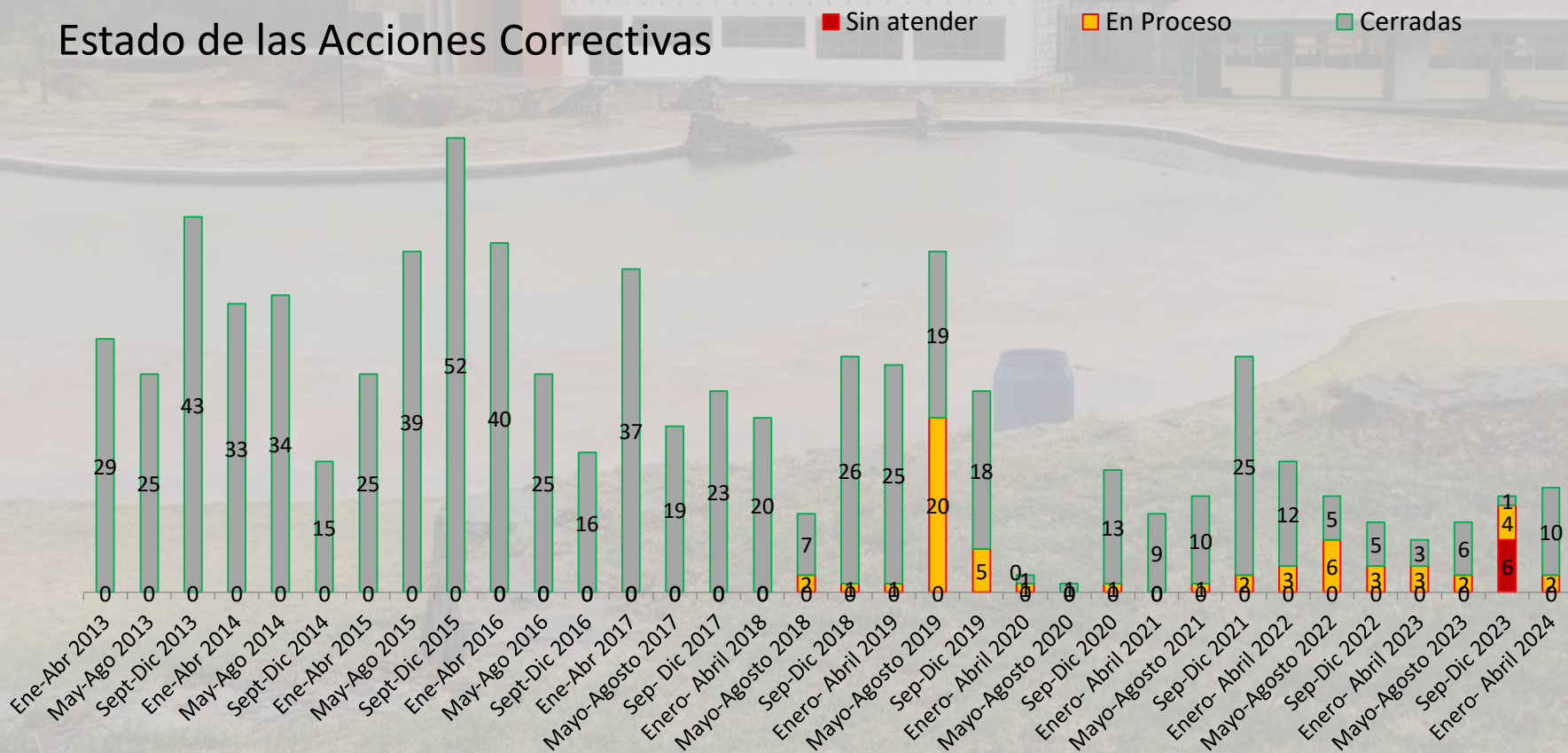
## 4. Desempeño y eficacia del SG: d) No conformidades y acciones correctivas

Estado de las Acciones Correctivas

■ Sin atender

■ En Proceso

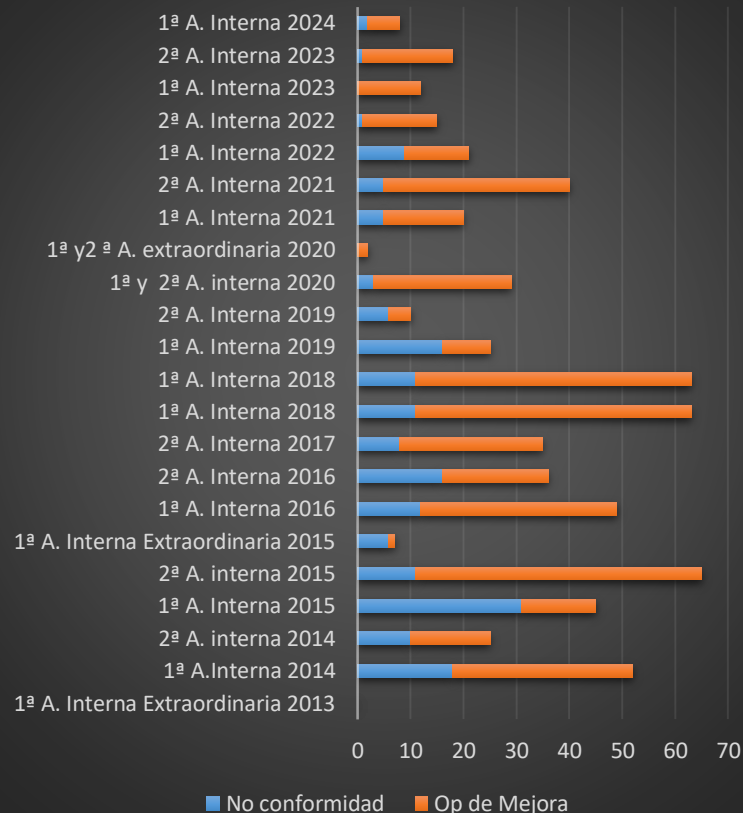
■ Cerradas



## 4. Desempeño y eficacia del SG: e) Resultados de las auditorías (Internas)

Tipo de Auditoría	Fecha	No conformidades	Estatus	Acciones de mejora
1ª A. Interna Extraordinaria 2013	16 al 18 de Diciembre de 2013	0	Concluidos	0
1ª A. Interna 2014	26 al 30 de Mayo de 2014	18	Concluidos	34
2ª A. interna 2014	1 al 8 de Diciembre de 2014	10	Concluidos	15
1ª A. Interna 2015	13 al 21 de abril de 2015	31	Concluidos	14
2ª A. interna 2015	3 al 7 de agosto de 2015	11	En proceso	54
1ª A. Interna Extraordinaria 2015	15 al 18 de diciembre de 2015	6	Concluidos	1
1ª A. Interna 2016	29 de febrero al 7 de marzo de 2016	12	Concluidos	37
2ª A. Interna 2016	27 al 30 de junio de 2016	16	En proceso	20
2ª A. Interna 2017	28 Agosto - 06 de Sep de 2017	8	En proceso	27
1ª A. Interna 2018	12 al 22 de marzo de 2018	11	En proceso	52
1ª A. Interna 2018	09 al 20 de julio de 2018	11	En proceso	52
1ª A. Interna 2019	29 marzo- 11 abril 2019	16	Concluidos	9
2ª A. Interna 2019	26 al 30 de Agosto 2019	6	Concluidos	4
1ª y 2ª A. interna 2020	14 al 30 de Septiembre 2020	3	Concluidos	26
1ª y 2ª A. extraordinaria 2020	26 al 29 de Octubre 2020	0	Concluidos	2
1ª A. Interna 2021	16 al 25 de Marzo de 2021	5	Concluidos	15
2ª A. Interna 2021	19 al 23 de Julio 2021	5	Concluidos	35
1ª A. Interna 2022	16 al 25 de Marzo de 2022	9	Concluidos	12
2ª A. Interna 2022	04 al 10 de Agosto 2022	1	En proceso	14
1ª A. Interna 2023	21 al 30 de Marzo de 2023	0	En proceso	12
2ª A. Interna 2023	17 al 21 de Julio 2023	1	En proceso	27
1ª A. Interna 2024	22 de Marzo al 09 de abril 2024	2	En proceso	6

### Auditorías Internas



## 4. Desempeño y eficacia del SG: e) Resultados de las 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	2	3	Cerrada
1a Auditoría de seguimiento 2018	21,22 y 23 de noviembre 2018	2	8	Cerrada
2ª Auditoría Externa de Seguimiento 2019	20,21 y 22 de noviembre 2019	1	4	Cerrada
Auditoria Externa de renovación 2020	23,24 y 25 de noviembre 2020	0	3	Cerrada
1a Auditoria de seguimiento 2021	23 y 24 de noviembre 2021	3	2	Cerrada
1da Auditoria de seguimiento 2022	13 y 14 de diciembre 2022	1	4	Cerrada
Auditoría de 1era Etapa SGOE 2024	08 y 09 de febrero 2024	5	NA	En curso
Auditoría de 2da Etapa SGOE 2024	21, 22 y 23 de mayo 2024	1	4	En curso

## 4. Desempeño y eficacia del SG: e) Resultados de las auditorías (Externas)

Código	Requisito	Evidencia
NC-M-01	ISO 21001:2018 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo 8.5.1.1 Generalidades.	<p>a) La norma referida es obsoleta, ya que la norma actual es la NMX-F-700-COFOCALEC-2012, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 20/03/2014.</p> <p>b) El servicio externo que la organización educativa realiza, relacionado con la determinación del cumplimiento de las especificaciones establecidas en la norma referida, NO cuenta con la Acreditación correspondiente. Lo anterior incumple el Artículo 54 de la Ley de Infraestructura de la Calidad.</p> <p>c) No tiene acceso a la Norma Mexicana NMX-F-700-COFOCALEC-2012 Sistema Producto Leche – Alimento – Lácteo.</p> <p>d) Lactodensímetro: no se pudo verificar el estatus de su verificación y/o calibración.</p>
NC-m-01	ISO 21001:2018 8.5.1.4 Evaluación sumativa. La organización debe: a) asegurar que los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas estén establecidos y sean comunicados a los estudiantes.	Durante la Auditoría al proceso de enseñanza y aprendizaje - Evaluación del aprendizaje basado en competencias, se detectó que la organización, no ha establecido en su SGOE, ni comunicado a sus estudiantes, los métodos para detectar el plagio y otras malas prácticas.



## 4. Desempeño y eficacia del SG: e) Resultados de las auditorías (Externas)

Código	Requisito	Evidencia
NC-m-02	ISO 21001:2018 8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo al determinar las etapas y controles para el diseño y desarrollo. La organización debe considerar: a) los requisitos definidos en el apartado 8.2; b) la naturaleza, duración y complejidad de las actividades de diseño y desarrollo; c) las etapas de proceso	Si bien es cierto, el Instructivo para el Diseño, Desarrollo y Validación del Producto o Servicio IT-ST-01 Rev.3 del 20/10/2023 establece la metodología que se debe aplicar para elaborar el Plan de Diseño, en esta auditoría, NO se pudo mostrar la información documentada que la organización mantiene y conserva, con relación a la elaboración del Plan de Diseño de los Servicios de Educación Continua del año 2024.
NC-m-03	ISO 21001:2018, (7.5) Información Documentada	Durante la auditoria se detectó que hay información que no está controlada dentro del SGOE y que es requerida y necesaria para su eficacia.
NC-m-04	ISO 22000:2018 (9.1.2, 9.1.3) Seguimiento y medición	Se revisaron los indicadores para medir el desempeño de los procesos, sin embargo, en algunos casos no miden el desempeño del proceso como tal. La organización no ha establecido ni mantenido como información documentada, el método para el tratamiento de las quejas y apelaciones.

#### 4. Desempeño y eficacia del SG: f) El desempeño de los proveedores externos



## 4. Desempeño y eficacia del SG: g) Resultados de la evaluación formativa y sumativa





## 5. Adecuación de los recursos (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
atención a las necesidades de los P.E	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza la pertinencia de la fusión de grupos</li> <li>• Se contrata al personal de la casa de esta institución para las asesorías de intercambio</li> <li>• Directores con carga académica frente al grupo</li> </ul>
Alumnos incluyentes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratación de personal exclusivo para su atención, sin que para esto se haya excedido el presupuesto asignado a la UTVM</li> </ul>
Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Curso de Ingles Básico- para Administrativos</li> <li>• Especialización en Habilidades de Tecnologías de la Información</li> <li>• Delevoping communication skilliis</li> </ul>
Adecuación de procedimientos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Homologación de puestos (Laboratoristas- Interpretes)</li> <li>• Digitalización de expedientes mediante el sistema de trayectorias</li> </ul>



## 5. Adecuación de los recursos (Recursos financieros)

Capítulo	Aprobado Anual	Aprobado	Modificado	Ejercido	Disponible
1000	65,911,195.00	19,588,432.00	19,601,175.08	19,601,175.08	0.00
2000	1,554,676.00	409,201.00	146,993.08	146,992.08	1.00
3000	12,800,062.00	2,870,126.00	14,548,823.56	14,548,823.56	0.00
4000	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
7000	2,019,227.00	285,000.00	323,823.63	0.00	323,823.63
<b>Suma</b>	<b>82,285,160.00</b>	<b>23,152,759.00</b>	<b>34,620,815.35</b>	<b>34,296,990.72</b>	<b>323,824.63</b>

Información presentada al Consejo Directivo en la 3ª. Sesión Ordinaria del 2024 celebrada el día 16 de mayo del 2024



## 5. Adecuación de los recursos (Mantenimiento a instalaciones)



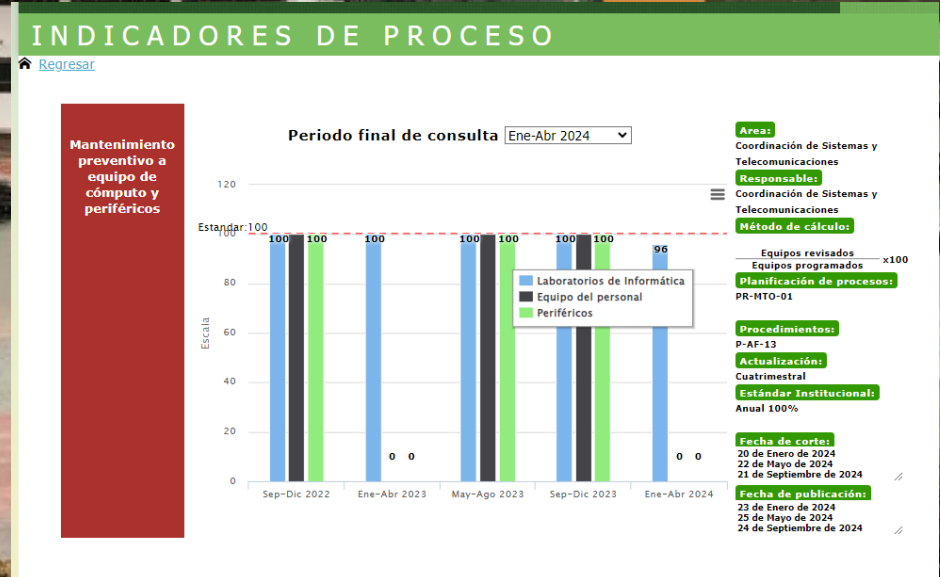
## 5. Adecuación de los recursos (Mantenimiento a equipo de cómputo)

Mantenimiento preventivo a equipo de cómputo y periféricos

Laboratorios de informática: 96%

Equipo del personal: 0%

Periféricos: 0%



## 5. Adecuación de los recursos (Mantenimiento a equipo de cómputo)

Mantenimiento preventivo a la red de datos institucional

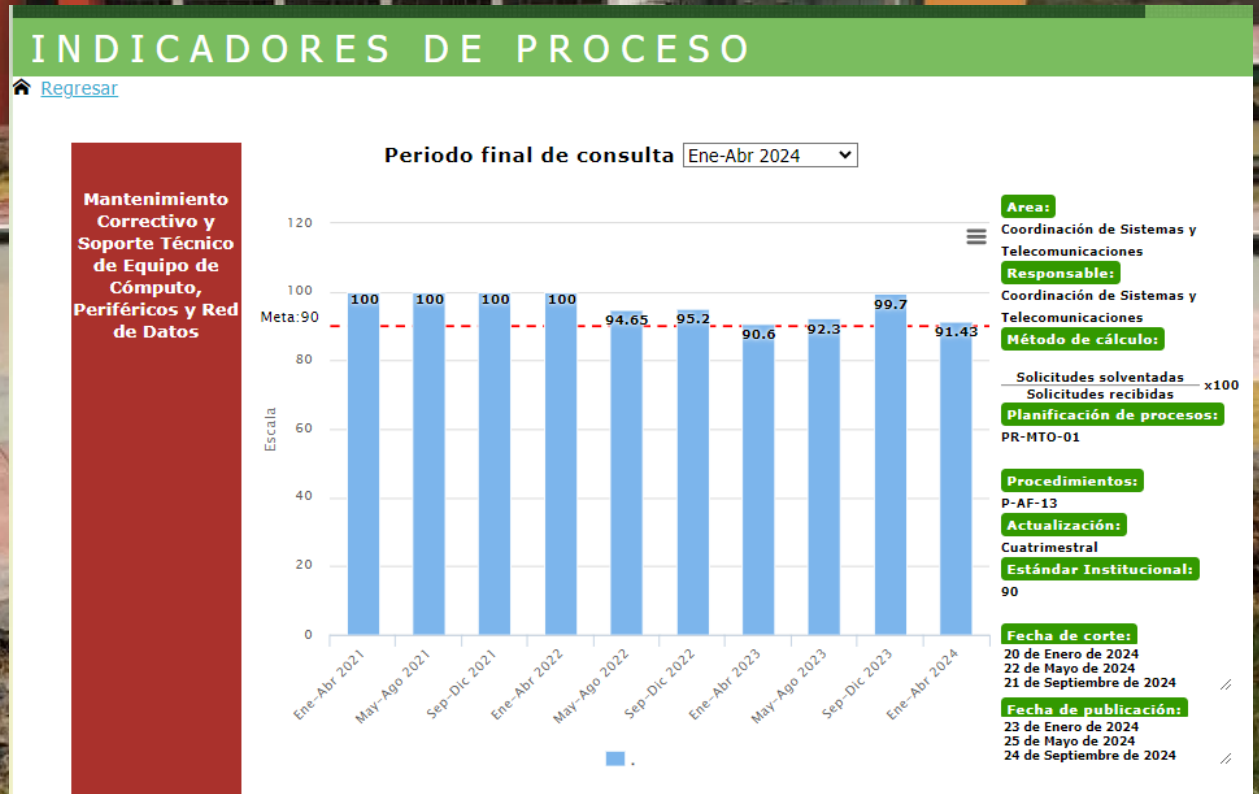
Enero – Abril: 0%



## 5. Adecuación de los recursos (Mantenimiento a equipo de cómputo)

Mantenimiento Correctivo y Soporte Técnico de Equipo de Cómputo, Periféricos y Red de Dato

Enero - Abril: 91.43%



### 6. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

Proceso	Código	Entrega	Proceso	Código	Entrega
Revisión por la dirección	GR-RD-01	0	Actividades culturales y deportivas	GR-ACD-01	0
Planeación y Evaluación (PL)	GR-PL-01	0	Mantenimiento a infraestructura y equipos	GR-MTO-01	0
	GR-PL-02	0			
	GR-PL-03	0	Adquisiciones	GR-ADQ-01	0
Acciones correctivas	GR-AC-02	1	Servicio Medico	GR-SM-01	1
Ctrl salidas no conformes	GR-SNC-01	1		GR-SM-02	1
Evaluación del aprendizaje basado en competencias	GR-EAP-02	1	Gestión de riesgos	GR-GR-01	1
Investigación (INV)	GR-INV-01	1	Capacitación y desarrollo del personal (FP)	GR-FP-01	0
Promoción y difusión institucional	GR-PDI-01	1	Capacitación y desarrollo del personal (FP)	GR-FP-02	0
Educación Continua (EC)	GR-EC-01	0	Auditorías Internas	GR-AI-03	1
Seguimiento de egresados	GR-SEG-01	1	Ctrl información documentada	GR-ID-02	1
Control y seguimiento de estadías	GR-CSE-01	0	Evaluación de servicios complementarios	GR-ES-01	1
Movilidad académica	GR-MA-01	1	Programación y seguimiento de actividades académicas (PAA)	GR-PAA-02	1
Incubadora de empresas (IE)	GR-IE-01	1			
Servicios tecnológicos (ST)	GR-ST-01	1	Total		20
Servicios escolares	GR-SE-01	1			
	GR-SE-02	1			
Servicios bibliotecarios	GR-SB-01	1			
Apoyo integral al estudiante	GR-AIE-03	1			
Becas	GR-BE-03	1			



## 7. Retroalimentación del personal sobre el mejoramiento de su competencia (Programa de Capacitación)





## 8. Oportunidades de mejora



## 8. Oportunidades de mejora Acuerdos de esta reunión

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/02/24/01				
RD/02/24/02				
RD/02/24/03				

