Revisión por la Dirección

Sistema de Gestión de la Calidad

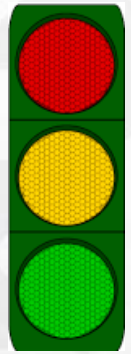
ISO 9001:2015

Septiembre – Diciembre 2023

1. Bienvenida
2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
3. Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al SGC
4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC que incluye las tendencias de:
   a. Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.
   b. El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
   c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
   d. No conformidades y acciones correctivas
   e. Resultados de las auditorías
   f. Desempeño de proveedores externos
5. Adecuación de recursos.
6. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades
7. Oportunidades de mejora

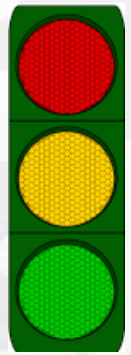
2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

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		
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	
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.



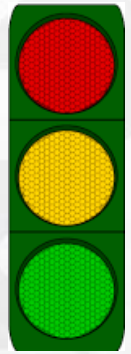
2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

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/02/23/02	La alta Dirección debe conocer las quejas y sugerencias directamente por ello se solicitará que tengan los permisos correspondientes en la plataforma de la evaluación de los servicios complementarios	Coordinador del SGC	Realizado	A partir del cuatrimestre Enero-abril 2024 los jefes directos del personal responsable de servicios complementarios tienen acceso al sitio de ESC durante el proceso.
RD/02/23/03	Los temas de sensibilización dirigidos hacia el estudiantado se llevarán a través de Consejo Estudiantil	Secretaría Académica		
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	Dirección de Administración y Finanzas		



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

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/02/23/05	El personal docente apoyará en el orden y limpieza de los laboratorios de cómputo y aulas	Direcciones de Carrera	Cerrado	En todos los programas educativos se realizan constantemente.
RD/02/23/06	Crear una agenda estratégica para atender las quejas y sugerencias que se van registrando en el sistema.	Abogada General	Cerrado	Estrategia global para completar el ciclo de atención de quejas y sugerencias.
RD/02/23/07	La Secretaria Académica va buscar los medios para la renovación de la oferta educativa y también va buscar la alianza con la UT de León para publicar o colaborar en su revista.	Secretaría Académica		
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.



3. Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al SGC

Cuestiones pertinentes al SGC	Aspecto interno o externo (I/E)	PI	Alineación con procesos del SGC	Riesgo u oportunidad (R/O)	Descripción del riesgo u oportunidad	Medio de seguimiento
6. Se cuenta con el Centro de certificación en el idioma francés	I	I	Educación continua (EC)	O	Los estudiantes, egresados y público en general tienen la oportunidad de fortalecer sus competencias profesionales a través de un certificado en el dominio del idioma francés.	Número de estudiantes certificados.
7. En la región se requiere capacitación y asesoramiento técnico para aumentar el aprovechamiento de los recursos naturales	E	VII,I,II	Educación Continua (EC)	O	Desarrollar nuevas capacidades en los estudiantes, egresados y público en general a través de cursos de educación continua que atiendan las necesidades de la región	Número de cursos de educación continua impartidos.
8. Baja prestación de servicios tecnológicos	I	II	Servicios tecnológicos (ST)	R	Posible incumplimiento en la meta de servicios tecnológicos propuestos	Número de Servicios Tecnológicos realizados
9. Se cuenta con la estructura administrativa para proporcionar servicios tecnológicos	I	I-VII	Servicios tecnológicos (ST)	O	Proporcionar a las empresas de la región, servicios tecnológicos como una forma de vinculación pertinente	Número de servicios tecnológicos atendidos/Número de servicios tecnológicos solicitados
10. Alto índice de reprobación en asignaturas de los PE.	I	II, I	Evaluación del aprendizaje basado en competencias (EAP)	R	Posible incumplimiento a los objetivos e indicadores institucionales.	Porcentaje de estudiantes acreditados por periodo
11. Incremento de estudiantes con bajo nivel académico provenientes de nivel medio superior	E	X	Evaluación del aprendizaje basado en competencias (EAP)	R	Posible incumplimiento a los objetivos e indicadores institucionales.	Promedio de calificación de egreso de nivel medio superior por generación
12. Poca participación de la comunidad universitaria en programas de movilidad académica	I	I, II	Movilidad Académica (MA)	R	Posible riesgo de no contar con candidatos en las convocatorias	Participantes por convocatoria publicada

F-SC-24/R3

El 23 de mayo se actualizo el contexto de la organización, decretándose 12 riesgos y 13 oportunidades para un total de 25 cuestiones.

https://siin3.utvm.edu.mx/siin3/sgcutvm/admin/Documentos/Principal/Contexto_de_la_organizacion_2023.pdf

3. Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al SGC

SEGUIMIENTO DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN 2023.

Seguimiento de oportunidades derivadas del contexto de la organización 2023			
No.	**Responsable de seguimiento**	**Proceso**	**Estatus**
1	Mtro. Cruz Juan José Pérez Hernández	Planeación y Evaluación (PL)	No envió avance del indicador 2023
2	Lic. Briseida Rebolledo Hernández	Educación Continua (EC)	Envió avance del indicador 2023
3		Educación Continua (EC)	
4		Educación continua (EC)	
5		Educación continua (EC)	
6	Mtro. José Aguirre Reyes	Servicios tecnológicos (ST)	No envió avance del indicador 2023
7	Dra. Esther Botho Clemente	Programación y seguimiento de actividades académicas (PAA)	No envió avance del indicador 2023
8	Ing. Claudia Vidal Reyes	Investigación (INV)	No envió avance del indicador 2023
9		Investigación (INV)	
10	Mtro. Oscar Flores Candanedo	Capacitación y desarrollo del personal (FP)	No envió avance del indicador 2023
11	Lic. Cindy Lucia Acosta Escamilla	Incubadora de empresas (IE)	Envió avance del indicador 2023

Se tuvo un 45.4 % de integración de la información del seguimiento de indicadores de oportunidades derivadas del contexto de la organización 2023.

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

RIESGOS DERIVADAS DEL CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN QUE FUERON GESTIONADOS EN EL 2023

#	Alineación con procesos del SGC	Descripción del riesgo	Estado
1	Planeación y Evaluación (PL); Todos los Procesos	Reducción de las metas de programas y proyectos que requieren recursos para su ejecución y operación.	Riesgo gestionado
2	Educación Continua (EC)	Posible no atención de solicitud de servicio a sustentantes	Riesgo gestionado
3	Servicios tecnológicos (ST)	Posible incumplimiento en la meta de servicios tecnológicos propuestos	Riesgo gestionado
4	Evaluación del aprendizaje basado en competencias (EAP)	Posible incumplimiento a los objetivos e indicadores institucionales.	
5	Evaluación del aprendizaje basado en competencias (EAP)	Posible incumplimiento a los objetivos e indicadores institucionales.	Riesgo gestionado
6	Movilidad Académica (MA)	Posible riesgo de no contar con candidatos en las convocatorias	
7	Programación y seguimie-nto de actividades académicas (PAA)	Posible no cumplimiento de los lineamientos establecidos por la DGUTyP	Riesgo gestionado
8	Revisión por la dirección (RD)	Posibles actos delictivos al personal y al estudiantado en las instalaciones y periferias de la universidad por incremento de delincuencia en la zona	
9	Servicios escolares (SE)	Posible incumplimiento en el proceso de ingreso	
10	Servicios escolares (SE)	Incumplimiento en el proceso de reinscripción	
11	Servicios escolares (SE)	Incumplimiento en la titulación de egresados	
12	Incubadora de empresas (IE)	Empresas frenadas por el nulo desarrollo comercial y de innovación en sus proceso.	

42 %

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGC

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

Servicios complementarios

RESULTADOS

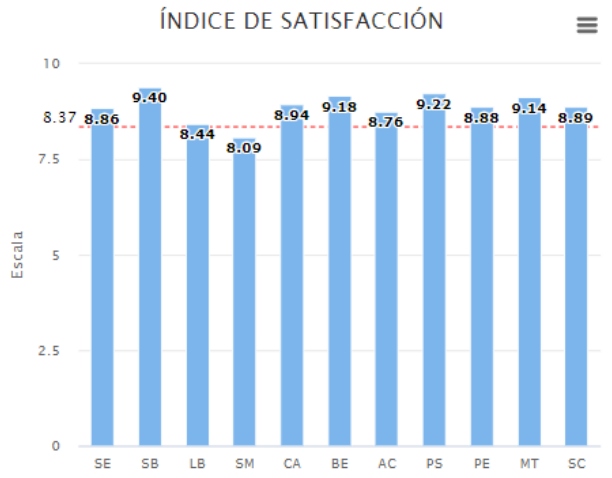
Seleccione el Periodo:

SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2023

Áreas

ID	Departamento
SE	Servicios Escolares
SB	Servicios Bibliotecarios
LB	Laboratorios de Informática
SM	Servicios Médicos
CA	Caja
BE	Servicios Estudiantiles (Becas)
AC	Actividades Culturales y Deportivas
PS	Servicios Estudiantiles (Apoyo Psicopedagógico)
PE	Programa de Emprendedores
MT	Mantenimiento

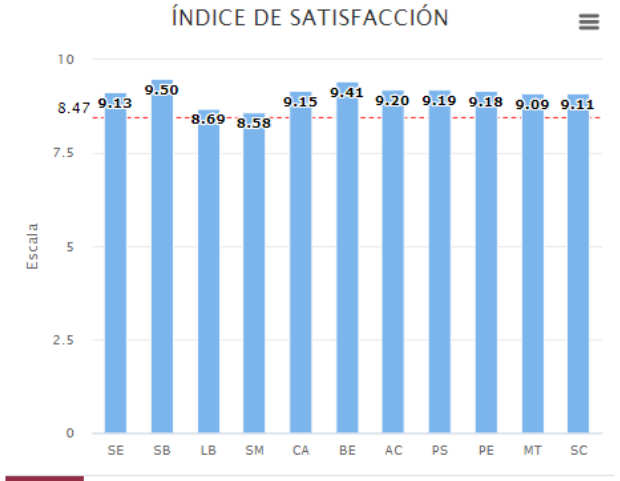
ALUMNOS QUE EVALUARON:	328
NIVEL DE CONFIANZA	95%
PORCENTAJE DE CONFIANZA ALCANZADO	100%



SC	Índice de Satisfacción de Servicios Complementarios de la UTVM
8.37	Meta Auditoría de Servicios periodo: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2023

Seleccione el Periodo:

SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2022



SC	Índice de Satisfacción de Servicios Complementarios de la UTVM
8.47	Meta Auditoría de Servicios periodo: SEPTIEMBRE-DICIEMBRE-2022

Sigue pendiente el acuerdo para que el Departamento de Prácticas y Estadías sea incluido en la evaluación de Servicios Complementarios

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Caja	Consideramos mantener el compromiso de la mejora continua en la calidad de los servicios que ofrecemos, con el propósito de satisfacer eficientemente las necesidades de nuestros clientes.	Apoyar a los estudiantes en la solución de dudas y problemas que tengan respecto a la realización de sus pagos a través de los medios digitales, así como también mantener la calidad y eficiencia referente a la atención personalizada.	Mayo-Agosto 2023	En proceso
Programa Emprendedores	Se solicita que las actividades del programa de Emprendedores Universitarios se enfoquen en la creación de empresas y algunas estrategias para su consolidación	Adecuar los temas del programa de Emprendedores Universitarios	Mayo – agosto de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias: Seguimiento Enero-Abril 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Servicios Estudiantiles (Apoyo Psicopedagógico)	Reforzar los talleres de desarrollo personal saludable	Actualizar los temas de los talleres de acuerdo a las necesidades de los estudiantes	16/05/2023	En proceso
Mantenimiento	Programar con tiempo los grupos que van a realizar la evaluación	Solicitar apoyo a los tutores de grupo que nos faciliten a su grupo que va a realizar la evaluación.	del 03 al 07 de Julio de 2023.	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias: Seguimiento Enero-Abril 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Mantenimiento	Una ocasión una encargada fue grosera	Gracias por participar, lo vamos a checar saludos.	Mayo – agosto de 2023	
	Una vez la persona encargada fue grosera, y nos dijo chismosos solo porque le dijimos que no cargaba.	Gracias por participar, lo vamos a checar saludos.		
	Que mantengan las Áreas limpias			
	No hay papel en los baños, no hay aire acondicionado, las sillas están en mal estado.	Hola, si ya estamos checando eso, esperamos que en lo sucesivo ya no falte papel, gracias.		
	El jabón esta muy diluido, algunas sillas están rotas, las islas no son estables, algunas puertas no sirven.			
	Hacemos petición de que nos instalen luz y no lo hacen			

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Seguimiento Enero-Abril 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Laboratorios de Informática	1. Que contenga internet rápido para entrega de trabajos o investigaciones 2. El internet falla mucho, es casi imposible realizar prácticas que necesiten internet. 3. El internet es lento y a veces quitan maquinas que utilizamos 4. Para los de TI necesitamos a veces un poco más de internet 5. El internet en los laboratorios es muy lento y el software está muy desactualizado 6. Mejorar el internet	El pasado mes de febrero se envió memorándum UTVM/DTIC/022/2023 de seguimiento, dirigido a la Dirección de Administración y Finanzas con copia a la Secretaría Académica, y se informó en pendientes para rectoría a través de la Secretaría Académica, último reporte en marzo 2023, sobre las necesidades de contar con mayor velocidad de conexión a internet para el campus Ixmiquilpan y UAT,	Mayo – agosto de 2023	En proceso

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Seguimiento Enero-Abril 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Laboratorios de Informática	-No recuerdo que lab es pero hay una máquina que dice que está en mantenimiento y hasta la fecha nada -Buen servicio de los laboratoristas... pero le falta mejora a los laboratorios... ya están muy antiguos todos los equipos -Todos bien solo que las PC se traban mucho -Mejoría en los equipos de cómputo de igual manera estabilidad de internet en todo el mobiliario	Dar seguimiento a la ejecución del Programa de mantenimiento preventivo en los laboratorios de cómputo según documento del SGC D-LI-01/R1, de igual manera, a solicitudes de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo recibidas en el sistema. Se envío a la Dirección de Administración y Finanzas con copia a la Secretaría Académica, Memorando UTVM/DTIC/030/2023 de fecha 01 de marzo, solicitando el inventario de bienes informáticos del personal docente y administrativo a su resguardo, requerido para el mes de abril, a fin de iniciar con la actualización del registro técnico y generar documento de obsolescencia de equipo de cómputo.	Mayo – agosto de 2023	En proceso Sin avance

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Seguimiento Enero-Abril 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Laboratorios de Informática	Un chequeo en los programas que se usaran durante las clases Mejor servicio de mejoramiento e programas instalados de mecatrónica	Revisar a través del personal de laboratorio el correcto funcionamiento del software instalado en laboratorios.	Mayo – agosto de 2023	
	Que tenga más limpio los laboratorios	Revisar a través del personal de laboratorio la realización de limpieza diaria por parte del personal del Depto, de Mantenimiento e Instalaciones.	Mayo – agosto de 2023	
	El área de redes le falta mantenimiento y actualización	Revisar a través del personal de laboratorio la ejecución del correcto funcionamiento de los servicios de red en los equipos.	Mayo – agosto de 2023	
	Buen servicio sólo falta inclusión sordos.	Gestionar la actualización del personal de laboratorio referente al lenguaje de señas mexicanas.	Mayo – agosto de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	
Caja	Trabajar en la mejora de la calidad del Servicio que se ofrece en el área de Caja, con el propósito de satisfacer con eficiencia las necesidades de nuestros clientes.	Apoyar a nuestros clientes en la solución de dudas y problemas en cuanto al uso de los medios digitales para la realización de sus pagos, y mejorar aún más la atención personalizada que se brinda a nuestros alumnos.	Septiembre-Diciembre 2023	
Dpto. Servicios Escolares	No hay necesidad de atender alguna oportunidad de mejora, lo anterior, derivado que la meta de 9.1 y la muestra de 68 estudiantes fueron alcanzados y dan testimonio de la atención y servicio que se ofrece.	Dar atención a las observaciones emitidas por los estudiantes durante la actual evaluación, las cuales fueron 9 en total.	23 de agosto del 2023	
Dpto.	Dar a conocer los servicios	Realizar inducciones de los servicios bibliotecarios, donación de	Agosto 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	
Dpto. Servicios Médicos	Continuar con la gestión de recursos que hasta la fecha no han sido atendidas para brindar un mejor servicio a los usuarios.	Enviar solicitud de compra de material y medicamentos básicos para la adecuada prestación de servicios.	septiembre 2023	
P. Emprendedores	No envió informe			
Servicios Estudiantiles (Becas)	El área de becas no atiende amable mente, actitudes exigentes y de indiferencia; No tienen ganas de atender y en ocasiones se tardan demasiado porque no están. Apoyo beca necesito para califica ción; No le dieron beca a mi chiqui; No me llego. Pongan una impresora en el área y lleven un mejor registro y avisen en tiempo.	Llevar a cabo reunión con el personal del área involucrado en el proceso. Fortalecer la difusión de convocatorias internas y externas. Solicitar impresora a la Coordinación de Sistemas, quien informa que la asignada ya no tiene reparación.	Septiembre - Diciembre 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Servicios Estudiantiles (Apoyo Psicopedagógico)	No me agrada que lo esté cam biando constantemente eso es muy desgastante y muy desagradable que no nos consideren respecto a eso. Más informes. Manejar un poco más de talleres.	Solicitar a los P.E. la autorización de la propuesta de fechas para la impartición de talleres. Fortalecer la difusión a través de diferentes medios. Actualizar catálogo de talleres de desarrollo personal saludable.	Septiembre - Diciembre 2023 Enero-abril 2024	
Mantenimiento	Apoyo de los laboratoristas de computo.	Solicitar a la Coordinación de sistemas el apoyo de los laboratoristas de computo.	Octubre 2023	
Lab. de Informática	1. Me gustaría que se mejore el ser vicio de aire acondicionado. 2. A los laboratorios les hace falta aire acon dicionado y un mejor internet. 3. Solo debería de haber ventilación.	Dar seguimiento a las solicitudes de reparación de aires acondicionados con el Depto. de Mantenimiento e Instalaciones. Informar en el reporte del Plan Integral de Tecnologías de la Información que se presenta al COCODI sobre las condiciones de los aires acondicionados de laboratorios.	Septiembre-Diciembre de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	
Servicios Estudiantiles (Apoyo Psicopedagógico)	No me agrada que lo esté cam biando constantemente eso es muy desgastante y muy desagradable que no nos consideren respecto a eso. Más informes. Manejar un poco más de talleres.	Solicitar a los P.E. la autorización de la propuesta de fechas para la impartición de talleres. Fortalecer la difusión a través de diferentes medios. Actualizar catálogo de talleres de desarrollo personal saludable.	Septiembre - Diciembre 2023 Enero-abril 2024	
Mantenimiento	Apoyo de los laboratoristas de computo.	Solicitar a la Coordinación de sistemas el apoyo de los laboratoristas de computo.	Octubre 2023	
Lab. De Informática	4. Nunca hay Internet y se necesita aire acondicionado hace mucho calor. 5. Mejorar internet y calefac ción. 6. Hace demasiado calor y le hace falta mantenimiento a los equipos de cómputo. 7. Falla un	Dar seguimiento a la renovación de la licencia del Firewall para la administración del internet.	Septiembre-Diciembre de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Lab. de Informática	8. No siempre están funcionando y nunca sirve el internet. 9. Propor cionen servicio de internet, más accesible porque solo algunos se benefician. 10. Proporcionen servicio de internet, más accesible porque solo algunos se benefician. 11. Mejor Internet. 12. A veces no he encontrado el laboratorio sin alguien que atienda o me propor cione el servicio de internet. 13. No prenden a veces los equipos. 14. Los cables de las maquinas en ocasiones no sirven, y también	Informar en el reporte del Plan Integral de Tecnologías de la Información que se presenta al COCODI sobre las condiciones del servicio de internet. Dar seguimiento a la ejecución del Programa de mantenimiento preventivo en los laboratorios de cómputo documento del SGC D-LI-01/R1, de igual manera, a solicitudes de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo recibidas en el sistema.	Septiembre-Diciembre de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	
Lab. de Informática	15. Más equipo en buen estado. 16. Necesita nuevos equipos... 17. De que hay mouses que se mueven algo lentos 18. Dar mantenimiento a las sillas de los laboratorios 19. Actualizar los programas y computadoras 20. Los laboratorios a veces están en desorden 21. Tener una mejor atención para los alumnos 22. Mal servicio.	Seguimiento a Memorando UTVM/DTIC/030/2023 de fecha 01 de marzo, donde se solicita el inventario de bienes informáticos del personal docente y administrativo a su resguardo, requerido para el mes de abril, a fin de iniciar con la actualización del registro técnico y generar documento de obsolescencia de equipo de cómputo. Seguimiento a solicitudes de reparación de sillas de los laboratorios de cómputo realizadas en el sistema. En reuniones de trabajo de la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones se hará de conocimiento al personal sobre los comentarios positivos de los estudiantes referente al servicio favorable en los laboratorios de cómputo. No aplica ????	Septiembre-Diciembre de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Actividades culturales y deportivas	1. BALONCESTO: Tener más partici paciones, salidas de competencias. 1.VOLEIBOL: Hacer torneos o prestar redes no es fomentar el deporte. Hace falta un gimnasio en la universidad ya que en algunas ocasiones tenemos tiempo libre (ya sea entre clases o por salir temprano de acuerdo a nuestros horarios) y sería excelente contar con un gimnasio para poder invertir tiempo ejercitando en lugar de que los alumnos se vayan a beber o sólo perder el tiempo en sus habitaciones. Es ESENCIAL, incentivemos la salud al introducir una cultura deportiva y arraigarla en los estilos de vida de los estudiantes. 3.TAEKWONDO: Más trabajo técnico específico.	1. Con gusto lo vamos a programar siempre y cuando no se vean afectados en sus actividades académicas. Vamos a realizar la gestión correspondiente del tablero. Daremos seguimiento a la invitación a más estudiantes en los diferentes talleres. 2.Gracias por las sugerencias, te comento que nuestras autoridades mencionaron en el cuatrimestre Mayo-Agosto de 2023 que estarán buscando estrategias para pronto tenerles una respuesta favorable. 3. Dividir horarios para estudiantes principiantes, intermedios y avanzados.	Septiembre-Diciembre de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	
Actividades culturales y deportivas	4.TAEKWONDO: no nos quiten nuestro espacio donde guardamos el material, ahora que nos quitaron la mitad del cubículo y metieron muchas cosas de bocinas y eso no queda espacio para el material del taller. 5.FÚTBOL SOCCER: Que sean más puntuales. Solo sería en los árbitros que tienen para los parti dos uno de ellos es muy grosero. 6.FÚTBOL SOCCER: Me gustaría tener más participación como selec ción en torneos contra diversas. 7.BALONCESTO: Que	4. Para la funcionalidad de los espacios y se presentó la necesidad de compartir el cubículo destinado para material deportivo. 5. Se reforzará e implementarán los controles adecuados para cumplir puntualmente con el taller de Fútbol Soccer y con todos los demás talleres. 6. Con gusto lo vamos a programar siempre y cuando no se vean afectados en sus actividades académicas. 7. Nuestras autoridades mencionaron en el cuatrimestre Mayo-Agosto de 2023 que estarán buscando estrategias para pronto tenerles una respuesta favorable. Realizaremos las gestiones correspondientes para la compra de un tablero y que sean mejoradas las condiciones de l	Septiembre-Diciembre de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias : Septiembre-Diciembre 2023

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Actividades culturales y deportivas	Queremos que pongan al menos un tablero en la techumbre Que traten de animar más a los estudiantes a formar parte de los grupos deportivos. 8. VOLEIBOL: Perforaciones para los postes de la red para habilitar otra cancha ya que en la ubicación actual el sol lastima la vista cuando se juega. Además lámparas dentro de la techumbre. Solamente que le otorguen mejores balones al equipo para poder seguir mejorado y de lo demás todo me parece bien. Pues más material para poder entrenar, y que nos lleven a competir ya que tenemos una muy buena selección.	8. Se solicitará al Profesor de Voleibol, me solicite vía correo electrónico las adecuaciones sugeridas en la cancha de voleibol, para habilitar una nueva cancha, y turnar lo correspondiente al Departamento de Mantenimiento e Instalaciones. Se gestionará la compra de balones.	Cuatrimestre Septiembre-Diciembre de 2023	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de sugerencias :

Área	Mejora	Acción programada	Fecha de ejecución	Estado
Caja	La comida no la entregan en buen estado	Se considera trabajar en la difusión de nuestro servicio y en la atención de personal que se le brinda al alumno orientándole en las dudas que tenga respecto a la realización de sus pagos.	Septiembre-Diciembre de 2023.	
	Suelen tener precios altos y mal sabor	Se considera trabajar en la difusión de nuestro servicio y en la atención de personal que se le brinda al alumno orientándole en las dudas que tenga respecto a la realización de sus pagos.	Septiembre-Diciembre de 2023.	
Apoyo Psicopedagógico	Hay psicólogas que no merecen estar ahí en lugar de ayudarte te juzgan y el trato es malo, lo único que hacen es hacerte sentir mal	Se aplicara un cuestionario al azar a la comunidad estudiantil que acuda al servicio para poder detectar áreas de oportunidad.	Enero – Agosto 2023.	
	La persona encargada del taller de manejo de inteligencia emocional, no demostró una buena actitud, incluso se veía que no sabía manejar	Se aplicara un cuestionario al azar a la comunidad estudiantil que acuda al servicio para poder detectar áreas de oportunidad.	Enero - Agosto 2023.	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Servicios Complementarios

Atención de sugerencias y quejas

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Servicios Complementarios

Atención de sugerencias y quejas

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Apoyo Psicopedagógico	Haciendo el ambiente muy tenso hasta aventar indirectas a los compañeros, además se veía enojada y no podía mantener la atención de los compañeros. Muy mal servicio en esa ocasión.		
	Deberían darnos mas conferencias dinámicas.	Se programarán conferencias a través de la Dirección de Educación Socioemocional, de la Dirección General de Educación Superior.	Enero Abril 2023.

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Servicios Complementarios

Atención de sugerencias y quejas

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Apoyo Psicopedagógico	El tiempo que se imparte el taller es mucho	Se generarán fichas técnicas de los talleres a impartir en el cuatrimestre, con la finalidad de que se consideren temáticas, dinámicas sugeridas y tiempo máximo de 2 hrs., por taller.	Enero – abril 2023
	Ojalá tuviera ms disponibilidad de horarios. Me gustaría que fueran constantes las citas para mejorar el apoyo en los problemas que presentan los alumnos.	Se solicita a la Secretaría Académica contratar a mas psicólogas.	Octubre 2023
	Se me hace muy bien ya que me ha ayudado	Dentro del marco de la reunión se felicita a las psicólogas, se les invita a continuar con es compromiso que han demostrado.	06 de noviembre de 2023

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Servicios Complementarios

Atención de sugerencias y quejas

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Becas	Buena Atención	En reunión se felicitó por los resultados logrados, se les invita a continuar con ese compromiso que han demostrado	06 de Noviembre de 2023

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Servicios Complementarios

Atención de sugerencias y quejas

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Departamento de Servicios Bibliotecarios	Algunos libros recomendados en el plan de estudio de los docentes no se encuentran en biblioteca	•Se envió ligas de interés de bibliotecas y libros digitales gratuitos para el plan de estudio •Se realizó el kilometro del libro	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Servicios Complementarios

Atención de sugerencias y quejas

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Los y las estudiantes comentan que se traban las computadoras y están lentas, en algunos equipos les falta mouse o algún otro componente y algunos no funcionan, que se dé más mantenimiento, revisar si se tiene buena accesibilidad a las computadoras antes de presentar un examen, hacen falta mejores y más equipos.	Dar seguimiento a la ejecución del Programa de mantenimiento preventivo en los laboratorios de cómputo documento del SGC D-LI-01/R1, de igual manera, a solicitudes de mantenimiento correctivo a equipo de cómputo recibidas en el sistema. Revisar de manera periódica el correcto funcionamiento de los equipos de laboratorios y sus accesorios. Gestionar la adquisición de materiales e insumos para el mantenimiento preventivo y correctivo de bienes informáticos.	Enero-abril 2024
	Los y las estudiantes comentan que no hay internet en la mayor parte de computadoras, que exista una mayor eficiencia en la red de internet, que haya más internet, no todas las computadoras cuentan con internet.	En el mes de noviembre del 2023 se realizó el incremento del ancho de banda de 40 a 100 Mbps. en Campus Ixmiquilpan y de 10 Mbps. simétrico a 50 Mbps. tradicional en UAT. Continuar realizando gestiones para mejorar el servicio de internet.	Enero-abril 2024

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Servicios Complementarios

Atención de sugerencias y quejas

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Los y las estudiantes comentan que se tenga más accesibilidad a la red, infraestructura y equipo actualizado, a veces hay fallas en las computadoras cuando usan la intranet o el internet.	Continuar gestionando la actualización de equipos de cómputo de laboratorios. Realizar la actualización del registro técnico de bienes informáticos. Generar documento de obsolescencia de equipo de cómputo.	Enero-abril 2024
	Los y las estudiantes comentan que se brinda un buen servicio, además de que es un laboratorio muy completo	En reuniones de trabajo de la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones se hará de conocimiento al personal sobre los comentarios positivos de los estudiantes referente al servicio en los laboratorios de cómputo.	Enero-abril 2024
	Pésima atención	Motivar al personal para continuar brindando un mejor servicio.	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

Servicios Complementarios

Atención de sugerencias y quejas

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

Buzón de sugerencias : Mayo-Agosto 2023

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Departamento de Mantenimiento e instalaciones	Área de limpieza	Recolectar la basura en aulas y oficinas para depositarla en los contenedores	Enero 2024

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de quejas

FOLIO	RAZÓN	ÁREA	ESTATUS	ACCIÓN
2826	- Que la problemática de los aires acondicionados sea solucionado lo más pronto en clases, al igual que el préstamo de los controles para el mismo.	Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	En curso	- Se le solicitó al área vía correo electrónico, que se diera atención a las observación de la estudiante, para concluirla en el Buzón del SGC.

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Buzón de quejas

FOLIO	RAZÓN	ÁREA	ESTATUS	ACCIÓN
2822	Solicitud de papel sanitario en los sanitarios de TI para personal y proporcionen rollo de papel para la cocineta.	Departamento de Mantenimiento e Instalaciones	Sin atender	Se le solicitó al área vía correo electrónico, que se diera atención a la observación del personal para concluirla en el Buzón del SGC. Sigue sin atención.

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Padres de familia

Programa Educativo	Cuatrimestre Sep-Dic 2023	
	No. Encuestados	Reuniones
PROCAL	10	
AFEP	45	2
T I	Sin datos	2
Turismo	No aplico	2
Gastronomía	No aplico	2
Mecánica	22	2
Energías Renovables	No aplico	2
Mecatrónica	No aplico	2

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Egresados (TSU)

HISTORICO DE EGRESADAS(OS) DE TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO									
Hombres	Mujeres	Total de Egresados	UTVM						Continuidad de Estudios UTVM
			Tiempo de Colocación						
			Trabajan	Estadía	3 Meses	6 Meses	1 Año	Más de un Año	
5,320 48.90%	5,553 51.10%	10,883	2,749	614	1,027	696	284	128	5,025
			UNIDAD ACADÉMICA						
			47	4	30	6	3	4	328
Totales			2,796	618	1,057	702	287	132	5,353
Porcentajes			26%	22%	38%	25%	10%	5%	49%

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Egresados (Licenciatura)

Hombres	Mujeres	Total de Egresados	Trabajan	UTVM				
				Tiempo de Colocación				
				Estadía	3 meses	6 meses	1 año	Más de un Año
2,597 50.72%	2,523 49.28%	5,120	1,223	489	580	127	24	3
				UNIDAD ACADÉMICA				
			153	17	87	22	4	23
Totales			1,376	506	667	149	28	26
Porcentajes			26.9%	36.8%	48.5%	10.8%	2%	1.9%

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Empleadores (TSU)

NO.	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS										TOTAL K, BASE 5	TOTAL L, BASE 10
		5	4	3	2	1	NO APLICA (NA)	NO ESPECIFICADO (NE)	TOTAL H	TOTAL I	TOTAL J		
		A	B	C	D	E	F	G	Σ A a G	Σ A a E	A * 5 +B * 4 +C * 3 + D * 2 + E* 1	J / I	
1	¿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	69	69	289	4.2	8.4
2	¿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	69	69	293	4.2	8.5
3	¿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	69	69	292	4.2	8.5
4	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	69	69	289	4.2	8.4
5	La capacidad y disposición con que cuenta el TSU(s) para trabajar en equipo, los valora:	38	20	9	2	0	0	0	69	69	301	4.4	8.7

Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital
Organismo Público Descentralizado de Gobierno del Estado de Hidalgo
Aprender, Emprender, Transformar

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

SCC Certificado en ISO 9001:2015

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

Empleadores (TSU)

NO.	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS										TOTAL K, BASE 5	TOTAL L, BASE 10
		5	4	3	2	1	NO APLICA (NA)	NO ESPECIFICADO (NE)	TOTAL H	TOTAL I	TOTAL J		
		A	B	C	D	E	F	G	Σ A a G	Σ A a E	A * 5 +B * 4 +C * 3 + D * 2 + E* 1	J / I	
6	¿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	69	69	283	4.1	8.2
7	¿Considera usted que este profesionista cumple con los requerimientos del sector productivo y social?	29	33	5	1	1	0	0	69	69	295	4.3	8.6
8	En general ¿Cómo califica el trabajo que desempeña el TSU(s), en su empresa?	31	31	6	0	1	0	0	69	69	298	4.3	8.6
TOTAL		237	231	67	13	4	0	0	552	552	2,340	4.2	8.5
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL		MS	S	RS	PS	NS	NA	NE			TES		
		42.9	41.8	12.1	2.4	0.7	0.0	0.0	100.0		84.8		

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Empleadores (Lic.)

NO.	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS										TOTAL K, BASE 5	TOTAL L, BASE 10
		5	4	3	2	1	NO APLICA (NA)	NO ESPECIFICADO (NE)	TOTAL H	TOTAL I	TOTAL J		
		A	B	C	D	E	F	G	Σ A a G	Σ A a E	A * 5 +B * 4 +C * 3 + D * 2 + E* 1	J / I	
1	¿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	36	36	144	4.00	8.00
2	¿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	36	36	145	4.03	8.06
3	¿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	36	36	149	4.14	8.28
4	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	36	36	145	4.03	8.06
5	La capacidad y disposición con que cuenta el egresado de Licenciatura para trabajar en equipo, los valora:	17	13	6	0	0	0	0	36	36	155	4.31	8.61

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Empleadores (Lic.)

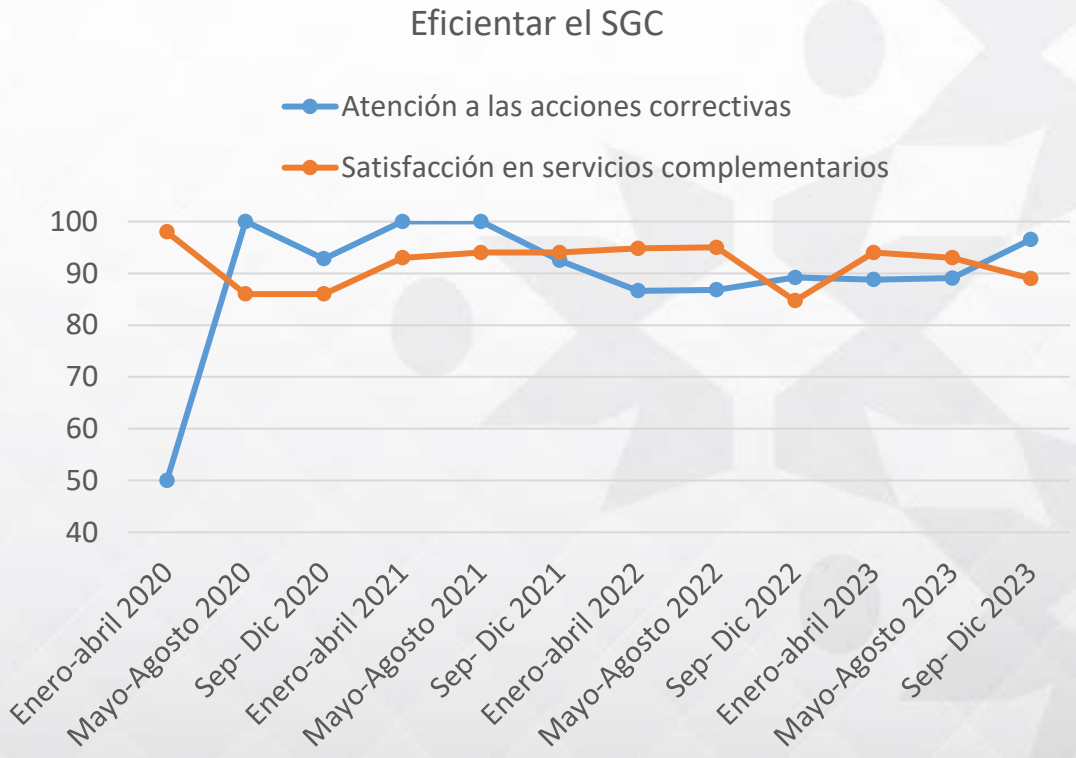
NO.	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIAS										TOTAL K, BASE 5	TOTAL L, BASE 10
		5	4	3	2	1	NO APLICA (NA)	NO ESPECIFICADO (NE)	TOTAL H	TOTAL I	TOTAL J		
		A	B	C	D	E	F	G	Σ A a G	Σ A a E	A * 5 +B * 4 +C * 3 + D * 2 + E* 1	J / I	
6	¿El grado del egresado de Licenciatura para poder alcanzar un mejor puesto en su empresa de acuerdo a su nivel académico?	9	15	10	1	0	1	0	36	35	137	3.91	7.83
7	¿Considera usted que este profesionista cumple con los requerimientos del sector productivo y social?	8	24	3	1	0	0	0	36	36	147	4.08	8.17
8	En general ¿Cómo califica el trabajo que desempeña el egresado de Licenciatura, en su empresa?	11	22	3	0	0	0	0	36	36	152	4.22	8.44
TOTAL		81	155	47	4	0	1	0	552	288	287	1,174	4.09
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL		MS	S	RS	PS	NS	NA	NE				TES	
		28.1	53.8	16.3	1.4	0.0	0.3	0.0	100.0	100.0		81.9	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

b.1 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	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	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	85%
Satisfacción en servicios complementarios	9.3	9.6	9.1	9.8	8.6	8.6	9.3	9.4	9.4	9.48	9.5	8.47	9.4	9.3	8.9	9
Atención de quejas y/o sugerencias	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	50	40	0	100 %
Mejora del SGC	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3



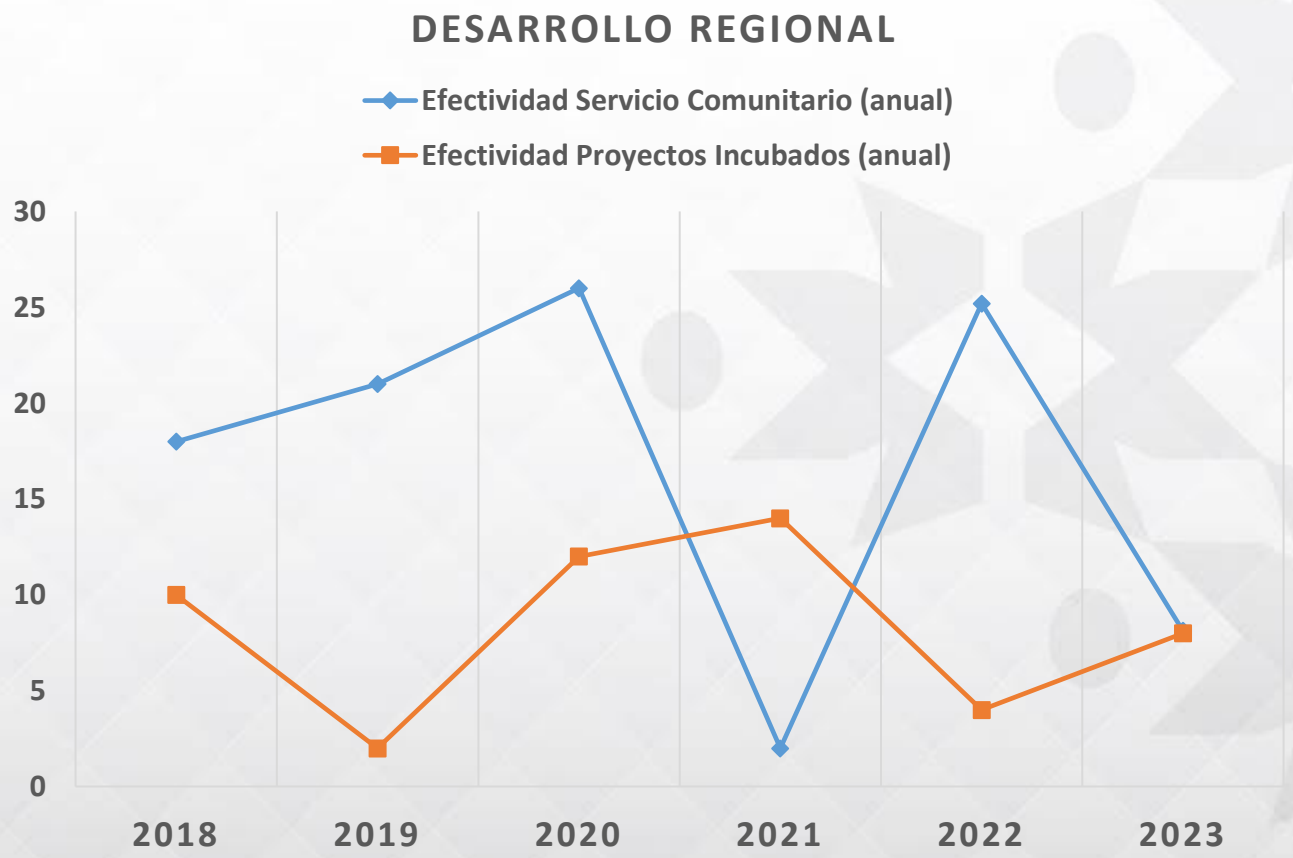
Fuente: Intranet UTVM

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

b.2 Contribuir al desarrollo regional a través de los servicios educativos y tecnológicos

Nombre del indicador	2018	2019	2020	2021	2022	Enero-Abril 2023	mayo-agosto 2023	Sep-dic 2023	Meta
% de proyectos de investigación científica, tecnológica y educativa realizados				100	100	SD			80%
Proyectos integradores					8.3	SD	8.77	9.13	-
Servicio Comunitario (anual)	18	21	26	2	25	8.13			10
Estadías Profesionales TSU Mayo-agosto	100	100	100	100	100	NA	98.6	NA	90%
Estadías Profesionales Ing./Lic. Enero-abril	100	100	100	100	100	98.3	NA	NA	90%
Proyectos Incubados (anual)	10	2	12	14	4	8			10



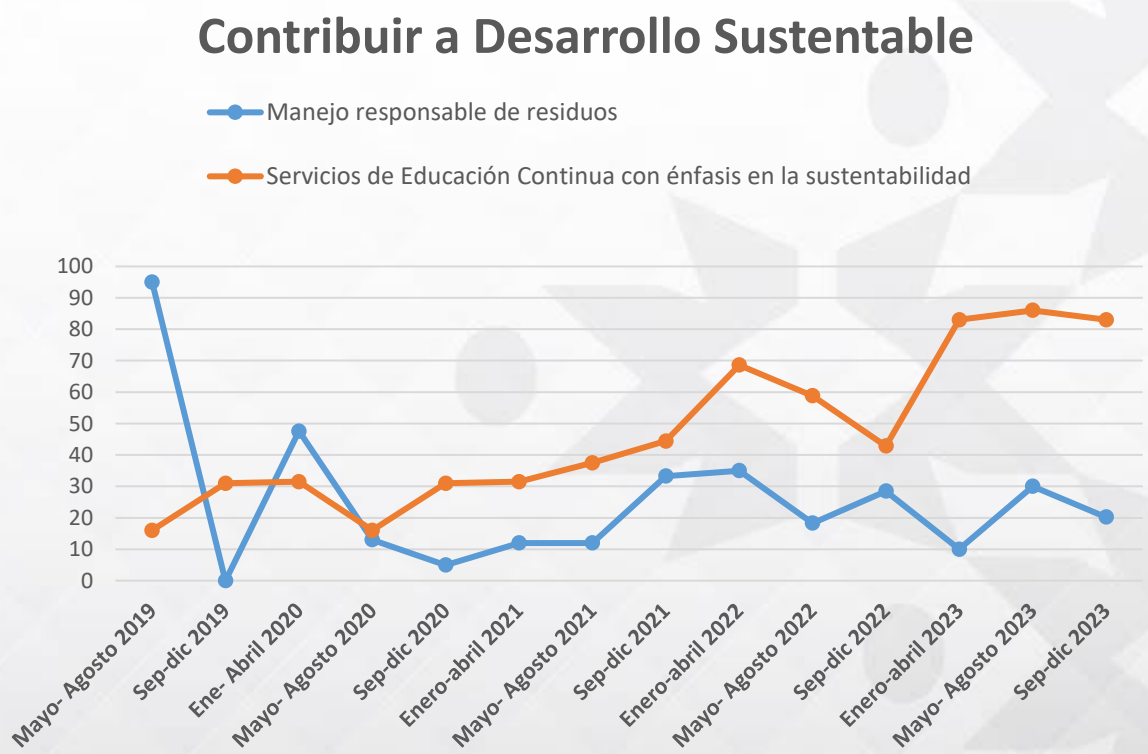
Fuente: Intranet UTVM

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

b.3 Contribuir al desarrollo sustentable

Nombre del Indicador	Ene- Abril 2019	Mayo- Agosto 2019	Sep-dic 2019	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	Meta
Manejo responsable de residuos	90	95	S/D	47.6	13	5	12	12	33.3	35	18.3		10	30	20.3	50
Ahorro de recurso hídrico	25.2	23.3	13.9	24.68	1.6	0.6	0.63	2.84	49	25.06	24	6.96	39.13	11.6	5.9	10
Ahorro de energía eléctrica	44.5	58.9	39.2	14.34	13	752	557.7	587.6	78.3	62.2	148.8	51.8	46.15	60.6	33.7	10%
Racionalización y Eficiencia del Gasto (Gasolina)	S/D	S/D	S/D	64.69	26	68	45.93	59.39	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	-
Vinculación con el sector social y productivo con énfasis en la sustentabilidad	56.1	56.2	55.5	68.07	S/D	68	68	77	77	68	77	77	SD	SD	SD	38%
Servicios Tecnológicos con énfasis en la sustentabilidad	95	S/D	S/D	98	S/D	98	98	98	98	97	97	100	Anual		SD	10
Servicios de Educación Continua con énfasis en la sustentabilidad	S/D	16	31	31.5	16	31	31.5	37.5	44.4	68.6	58.8	42.86	83	SD	83	45%



Fuente: Intranet UTVM

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

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

Secretaría Académica

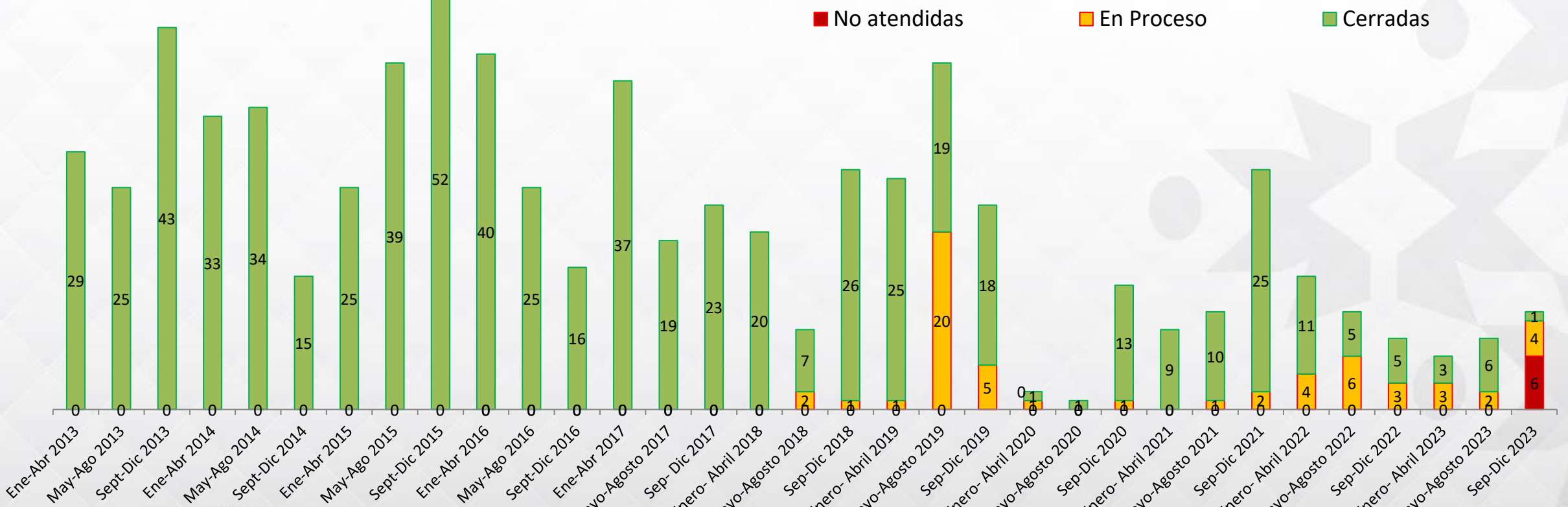
Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria

Dirección de administración y Finanzas

Fuente: Intranet UTVM

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

d. No conformidades y acciones correctivas

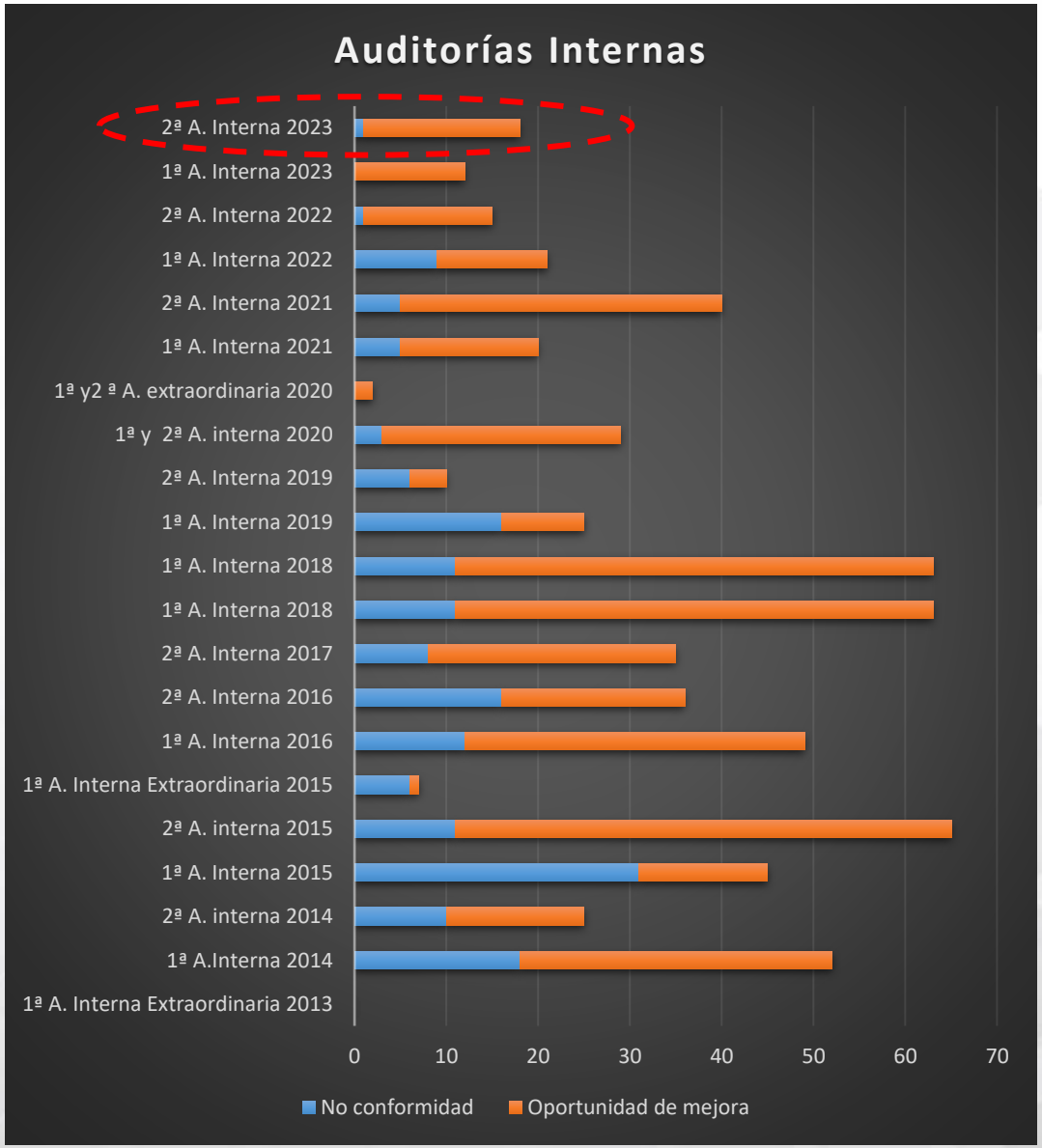


4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

e. Resultados de las auditorías de 2013

Auditorías internas

Tipo de Auditoría	Fecha	No conformidades	Estatus	Acciones des de mejora
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 y2 ª 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	En proceso	35
1ª A. Interna 2022	16 al 25 de Marzo de 2022	9	En proceso	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



4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

e. Resultados de las auditorías de 2013

Auditorías externas

Tipo de Auditoría	Fecha realizada	NC	OP	Estatus
1ª Auditoría de seguimiento 2012	14 al 16 de Noviembre de 2012	3		Cerrada
1ª Auditoría de seguimiento 2013	20 al 22 de Noviembre de 2013	2		Cerrada
1ª Auditoría de Recertificación 2014	13 al 15 de Octubre de 2014	3		Cerrada
1ª Auditoría de seguimiento 2015	23 al 25 de Noviembre de 2015			Cerrada
1ª Auditoría de Ampliación 2015	26 de Noviembre de 2015	4		Cerrada
1ª Auditoría de seguimiento 2016	24 al 26 de octubre 2016	1		Cerrada
1ª Auditoría 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 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	1 en curso
1da Auditoria de seguimiento 2022	13 y 14 de diciembre 2022	1	4	En curso

El SGC se encuentra en el proceso de iniciar un ciclo de certificación con una nueva casa certificadora.

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

e. Resultados de las auditorías de 2013

Auditorías externas

No conformidades.

No.	Criterio de auditoria	Descripción de la No Conformidad:
1	10.2.1 b)	La organización no asegura que el establecimiento de acciones correctivas eliminan la causa raíz de las no conformidades y evitan su recurrencia. Evidencia que soporte la no conformidad: En la auditoria previa por parte del IMNC se documentó una NC al requisito 8.7 " Control de las salidas no conformes", sin embargo, durante la evaluación al proceso de Vinculación y Servicios Tecnológicos se observa que lo que se considera como salida no conforme en el procedimiento de Control de las Salidas no Conformes P-SA-05, son fallas en la ejecución de las actividades en el proceso o requisitos que el alumno debe cumplir, por ejemplo: - Registro en el sistema (ec-siin) por parte del alumno - No confirmar el servicio tecnológico - Falta de seguimiento en la logística de servicio. - Falta de verificación de los requisitos del servicio.

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

e. Resultados de las auditorías de 2013

Auditorías externas

No conformidades.

Actividades inmediatas que realizará para eliminar los efectos de la no-conformidad:	**Estatus**
1. El responsable del Proceso de Servicios Tecnológicos, con la asesoría de personal con experiencia en el SGC redefinirá las salidas de su proceso, así como las posibles salidas no conformes tal y como se establece en el requisito 8.7 de asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	En coordinación con el Coordinador del SGC se analizaron las partes interesadas, salidas, los requisitos de las salidas del PR-ST-01, se solicito por correo electrónico al responsable del proceso realizar las adecuaciones correspondientes, solo envió propuesta.
2. Capacitar a los responsables de proceso del SGC sobre la implementación de Requisitos ISO-9001-2015 con énfasis en Identificación y tratamiento de Control de Salidas no Conformes.	De 28 de agosto al 01 de septiembre se realizo el taller de capacitación a responsables de procesos sobre Implementación de Requisitos ISO-9001/2025
3. Tratamiento de las recurrencias.	Derivado del taller de Implementación de Requisitos ISO-9001/2025, se implemento una lista de verificación de entregables por proceso.

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

e. Resultados de las auditorías de 2013

Auditorías externas

No conformidades.

Actividades inmediatas que realizará para eliminar los efectos de la no-conformidad:	**Estatus**
1. Establecer un cronograma para la actualización de los requisitos de salidas y declaración de salidas no conformes para todos los procesos del SGC.	La alta dirección dispuso la reingeniería del SGC previo a la implementación de la agenda de revisión de procesos.
2. La alta dirección implementa una agenda de reuniones de verificación y seguimiento de actualizaciones con responsables de procesos del SGC, para: 3. Actualización de procesos, que incluya las verificaciones de partes interesadas, salidas, requisitos de salidas, control de salías no conformes, indicadores, gestión de riesgos y acciones correctivas pendientes de seguimiento oportuno, con el establecimiento de fechas de cumplimiento de compromisos de lo(as) involucrado(as).	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad

f. El desempeño de los proveedores externos

5. Adecuación de los recursos

a. Recursos humanos

Mayo-Agosto 2023

Nombre de la Plaza	Plazas autorizadas	Plazas ocupadas
Mandos Medios		
Rector	1	1
Secretaria Académica	1	1
Director de área	10	10
Subdirectores de área	3	3
Jefe de departamento	20	20
Sub-total	35	35
Personal docente		
Profesor de tiempo completo	40	40
Hora/semana/mes	2,950	2335
Sub-total		
Personal Administrativo		
Analista Administrativo	4	4
Chofer de Rector	1	1
Coordinador	18	18
Enfermera	1	1
Ing. en Sistemas	18	18
Jefe de Oficina	12	12
Secretaria de Rector	1	1
Secretaria de Director de Área	3	3
Secretaria de Jefe de Departamento	7	7
Técnico Bibliotecario	5	5
Técnico Especialista en Mantenimiento	7	7
Sub-total	77	77

Septiembre-Diciembre 2023

Nombre de la Plaza	Plazas autorizadas	Plazas ocupadas
Mandos Medios		
Rector	1	1
Secretaria Académica	1	1
Director de área	10	10
Subdirectores de área	3	3
Jefe de departamento	20	20
Sub-total	35	35
Personal docente		
Profesor de tiempo completo	40	40
Hora/semana/mes	2,950	3742
Sub-total		
Personal Administrativo		
Analista Administrativo	4	4
Chofer de Rector	1	1
Coordinador	18	18
Enfermera	1	1
Ing. en Sistemas	18	18
Jefe de Oficina	12	12
Secretaria de Rector	1	1
Secretaria de Director de Área	3	3
Secretaria de Jefe de Departamento	7	7
Técnico Bibliotecario	5	5
Técnico Especialista en Mantenimiento	7	7
Sub-total	77	77

5. Adecuación de los recursos

b. Recursos financieros

Capítulo	Año 2022		Año 2023	
	Original	Modificado	Original	Modificado
1000	70,999,725.00	70,999,725.00	72,649,823.00	77,758,077.55
2000	1,557,520.00	1,557,520.00	1,979,000.00	3,755,722.20
3000	13,630,539.00	13,630,539.00	12,153,132.00	13,446,228.14
4000	6,546,626.00	6,546,626.00	60,000.00	60,000.00
7000	0	0	6,346,626.00	3,401,498.16
Total	92,734,410.00	92,734,410.00	93,188,581.00	95,020,027.89

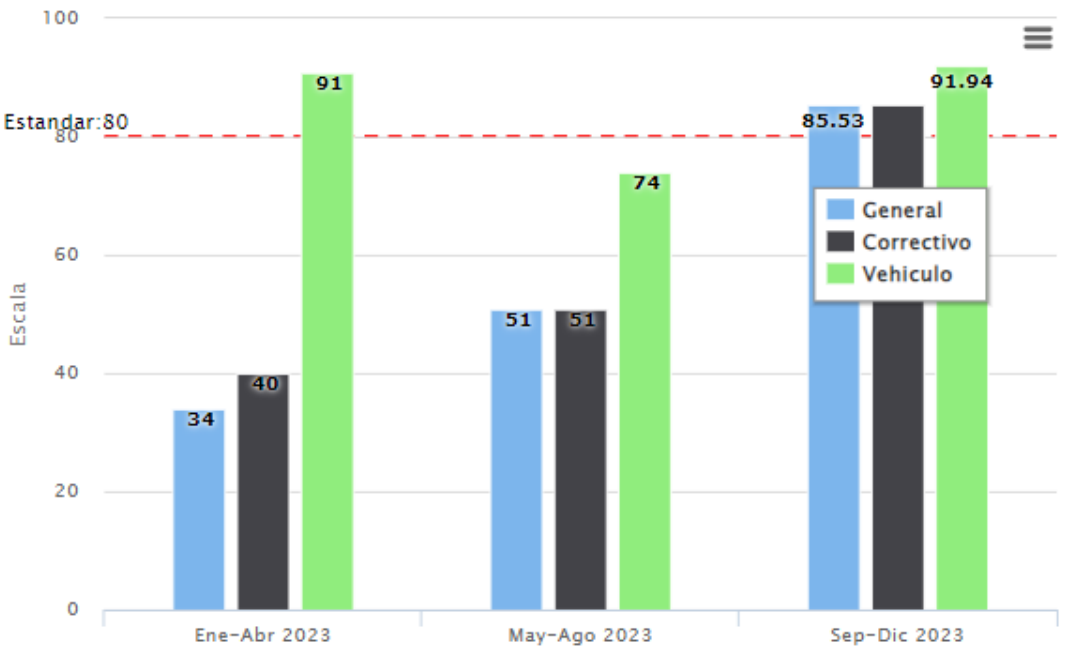
5. Adecuación de los recursos

c. Mantenimiento a instalaciones

INDICADORES DE PROCESO

Regresar

Cumplimiento a los programas de mantenimiento de instalaciones



Area:
Mantenimiento e Instalaciones

Responsable:
Mantenimiento e Instalaciones

Método de cálculo:

$$\frac{\text{Solicitudes Solventadas}}{\text{Solicitudes recibidas}} \times 100$$

Planificación de procesos:
PR-MTO-01

Procedimientos:
P-AF-13

Actualización:
Cuatrimestral

Estándar Institucional:
Anual 80%

Fecha de corte:
20 de Enero de 2024
22 de Mayo de 2024
21 de Septiembre de 2024

Fecha de publicación:
23 de Enero de 2024
25 de Mayo de 2024
24 de Septiembre de 2024

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

Seguimiento de actualización y atención de riegos

Riesgos actualizados	Riesgos sin actualizar
23	9
72 %	28 %

Riesgos actualizados

	Código	Proceso	Estatus	Fecha de última Actualización
2	GR-PL-01	Planeación y evaluación	Sin actualización	19/04/2021
3	GR-PL-02	Planeación y Evaluación	Sin actualización	20/04/2021
9	GR-EC-01	Educación Continua	Sin actualización	26/08/2022
19	GR-ACD-01	Actividades Culturales y Deportivas	Sin actualización	10/11/2022
20	GR-MTO-01	Mantenimiento a infraestructura y equipos	Sin actualización	16/10/2020
25	GR-FP-01	Formación, Capacitación y Actualización del Personal	Sin actualización	07/11/2018
27	GR-PL-03	Planeación y Evaluación	Sin actualización	21/04/2021
29	GR-FP-02	Formación, Capacitación y Actualización del Personal	Sin actualización	10/04/2020

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

INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES SEPTIEMBRE-DICIEMBRE 2023 (F-GR-03)

#	Proceso	Código	
1	Revisión por la dirección	GR-RD-01	
2	Planeación y Evaluación (PL)	GR-PL-01	
3		GR-PL-02	
4		GR-PL-03	
8	Investigación (INV)	GR-INV-01	
9	Promoción y difusión institucional	GR-PDI-01	
10	Educación Continua (EC)	GR-EC-01	
12	Control y seguimiento de estadías	GR-CSE-01	
21	Actividades culturales y deportivas	GR-ACD-01	
22	Mantenimiento a infraestructura y equipos	GR-MTO-01	
23	Adquisiciones	GR-ADQ-01	
27	Capacitación y desarrollo del personal (FP)	GR-FP-01	
28	Capacitación y desarrollo del personal (FP)	GR-FP-02	
		Total	59 %

g) Oportunidades de mejora

Agenda de trabajo (Hallazgos)

#	Requerimiento	Acción	Personal responsable	Fecha de implementación	
1	SGOE. 5.2 Política Hallazgo: Dentro de la política integral falta incluir que tenga en cuenta desarrollos educativos, científicos y técnicos relevantes; que incluya un compromiso para satisfacer la responsabilidad social de la organización y describa e incluya un compromiso para gestionar la propiedad intelectual.	Realizar el análisis y adecuación de la política de calidad	Alta dirección	06 de marzo 2024 a las 09:00 am	22/abril
2	SGOE. 6.1 Riesgos y Oportunidades Hallazgo: Se lleva a cabo la gestión de los Riesgos PR-GR-01 por proceso en los cuales se analiza el riesgo con base a 5M´S determinando la causa raíz de cada M, ya identificada las acciones para el riesgo se genera un reporte de las acciones tomadas. Hay procesos en los cuales no se realiza una metodología que ayude a evaluar las oportunidades proporcionales a la probabilidad de que ocurran y al impacto potencial en la conformidad de los productos y servicios.	Análisis del Contexto de la Organización Incluir el análisis y tratamiento de oportunidades. Solicitar a todos los responsables de procesos identifiquen, den seguimiento y evalúen las oportunidades de conformidad con sus objetivos y alcances	Alta dirección Responsables de procesos	06 de marzo 2024 a las 09:00 am 29 de febrero dueños de proceso envían sus riesgos y oportunidades	
3	SGOE. 8.2 Requisitos para los productos educativos Hallazgo: No se muestra evidencia de que se contemplen necesidades especiales de educación.	Implementación del Proceso de Necesidades Especiales de Educación PR-NEE-01	Alta dirección Programa de Inclusión Tutoría y Apoyo psicopedagógico	28 de febrero de 2024 Secretaria Académica	
4	SGOE 8.5.1.2 Admisión de estudiantes con necesidades especiales Hallazgo: Falta considerar los requisitos para NEE y como realizan el apoyo al servicio educativo a los alumnos con NEE	Implementación del Proceso de Necesidades Especiales de Educación PR-NEE-01	Alta dirección Programa de Inclusión Tutoría y Apoyo psicopedagógico	28 de febrero de 2024 Secretaria Académica	

g) Oportunidades de mejora

Agenda de trabajo (Hallazgos)

#	Requerimiento	Acción	Personal responsable	Fecha de implementación	
5	SGOE. 9.1 Seguimiento y Medición Hallazgo: Se revisaron los indicadores para medir el desempeño de los procesos, sin embargo, en algunos casos no miden el desempeño del proceso como tal. Algunos no coinciden con la interpretación de los resultados obtenidos	Asegurar que todos los procesos midan su desempeño (eficacia, eficiencia, pertinencia y efectividad) Capacitar a responsables de procesos sobre alineación de objetivos, entradas, salidas, indicadores, seguimiento con estadia, AyEP.	Todos los responsables de procesos	05 de marzo entrega de propuestas	
6	SGOE. 4.3 Determinación del alcance del sistema gestión para organizaciones educativas. Hallazgo: No se tiene la redacción de la no aplicabilidad 8.3 diseño y desarrollo con su respectiva justificación.	Incluir la no aplicabilidad 8.3 diseño y desarrollo con su respectiva justificación en el alcance del SGOE	Alta dirección	06 de marzo 2024 a las 09:00 am	22/abril

g) Oportunidades de mejora

Agenda de trabajo (recomendaciones)

1	Implementación del proceso de desarrollo académico PR-DA-01	Secretaria Académica Direcciones de Programas Educativos	28 de febrero primera reunión 11:00	
2	Adecuar el orden del día de RD	Responsable del proceso de Revisión por la Dirección	En la próxima reunión de RD Junio 2024	Sin avance
3	Contemplar necesidades especiales de infraestructura (incluir en la panificación de proceso)	Dpto. de Mantenimiento e Instalaciones	05 marzo	
4	Codificación de minutas e informes	Todos los responsables de procesos	12 de marzo	
5	Capacitación a la Alta Dirección en la implementación de los requisitos de la norma ISO 21001:2018.	Coordinador del SGC	27 de febrero a las 14:00 pm	Concluida
6	Capacitación al personal responsable de procesos del SGC en la implementación de los requisitos de la norma ISO 21001:2018.	Alta dirección	Pendiente	Sin avance
7	Capacitación del equipo de auditores internos en auditoría de la norma ISO 21001:2018.	Alta dirección	Pendiente	Sin avance

g) Oportunidades de mejora

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/01/24/01	La Dirección de Administración y Finanzas y las Direcciones de los PPEE realizarán un recorrido para verificar el estado d ellos equipos de AACC, el día 2 de mayo a las 8:30 hrs.	DAF		
RD/01/24/02	La Dirección de Administración y Finanzas gestionará mayor personal de limpieza.	DAF		
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		
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		
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		

g) Oportunidades de mejora

Acuerdo	Acuerdo	Área	Estatus	Observaciones
RD/01/24/06	Iniciar la renovación del equipamiento de los laboratorios de cómputo.	DAF-TI-SDP		
RD/01/24/07	Ajustar las agendas de las áreas y programas educativos para asegurar su participación en las reuniones programadas.	Rectoría		