

CEREMONIA CÍVICA

Revisión por la Dirección  
Sistema de Gestión de la Calidad  
ISO 9001:2015 21001:2018  
Enero- Abril 2025

- CEREMONIA CÍVICA
1. Bienvenida
  2. Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
  3. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGOE
  4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de):
    - a. Satisfacción del estudiante y otros beneficiarios y la retroalimentación de las partes interesadas **quejas, padres complem**
    - b. Grado en que se han logrado los objetivos de calidad. **mau**
    - c. Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.
    - d. No conformidades y acciones correctivas **mau**

- CEREMONIA CÍVICA
4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de):
    - e. Resultados de seguimiento y medición **SA, DAF, DVEU**
    - f. Resultados de las auditorías **mau**
    - g. Desempeño de los proveedores externos **DAF**
    - h. Resultados de la evaluación formativa y sumativa **SA**
  5. Adecuación de recursos. **DM, DP, DMI**
  6. Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades **mau**
  7. Oportunidades de mejora
  8. Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia **SA**

Folio	Acuerdo	Área responsable	Estado
RD/01/24/02	La Dirección de Administración y Finanzas gestionará mayor personal de limpieza.	Dirección de Administración y Finanzas	sin avance
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	sin avance
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	Sin datos
RD/01/24/07	Ajustar las agendas de las áreas y programas educativos para asegurar su participación en las reuniones programadas.	Rectoría	En proceso
SC/2024/03	La alta dirección realizara las gestiones ante las áreas correspondientes para la implementación de los nuevos indicadores: -Eficiencia terminal con corte generacional -Producción de Energía limpia -Racionalización y eficiencia del Gasto (combustible) -percepción del clima laboral.	Alta Dirección	En proceso
RD/02/24/01	La SA retomará el acuerdo RD/02/23/07 sobre buscar los medios para la renovación de la oferta educativa y también, buscar la alianza con la UT de León para publicar o colaborar en su revista, además de buscar convenios con la revista Ciencia día a día y con la revista del ITESA.	Dir. Vinculación y Extensión Universitaria, Secretaria Académica	Sin datos

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

Seguimiento de acuerdos

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



Folio	Acuerdo	Área responsable	Estado
RD/02/24/02	En seguimiento al acuerdo RD/01/24/01, referente a que la Dirección de Administración y Finanzas y las Direcciones de los PPEE realizarán un recorrido para verificar el estado de los equipos de aire acondicionado, el día 2 de mayo a las 8:30 hrs., la Dirección de Administración y Finanzas realizará un informe de seguimiento de hallazgos de dicha reunión.	Dir. Administración y Finanzas	Sin datos
RD/02/24/03	En seguimiento al acuerdo RD/01/24/04 el coordinador del SGC solicita a la Secretaria Académica, el estado que guarda la solicitud de que el Dpto. de Prácticas y Estadías realice la Evaluación del Servicio Complementario.	Coordinador del SGC, Secretaria Académica	sin avance
RD/02/24/04	El CSGC solicitará a soporte intranet, la generación de un repositorio de informes cuatrimestrales de Seguimiento de oportunidades derivadas del contexto de la organización.	CSGC	En proceso
RD/02/24/05	En el marco del Consejo Directivo, la Dirección de Administración y Finanzas en conjunto con la Subdirección de Planeación y Evaluación y la Rectoría comuniquen las necesidades y soliciten a la Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior, mayor presupuesto para la operatividad de los servicios e infraestructura.	Dir. Administración y Finanzas	Sin datos
RD/02/24/07	Las direcciones de Programas Educativos en conjunto con la Secretaría Académica, realizarán reuniones para el análisis y adecuación del indicador de regularización y eficiencia terminal.	PPEE, Secretaria Académica	Sin datos

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

Seguimiento de acuerdos

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



Folio	Acuerdo	Área responsable	Estado
RD/01/25/09	El coordinador del SGC realizará los ajustes de valores de metas en el cuatrimestre enero-abril 2025 de los siguientes indicadores: Servicios Tecnológicos, Proyectos Integradores y Servicio Comunitario.	Coordinador del SGC	Sin datos
RD/01/25/10	La Dirección Jurídica analizará la pertinencia de dar de baja y dejar de pagar el seguro médico institucional.	Dirección Jurídica	Sin datos



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

**Seguimiento de acuerdos**

**Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025**



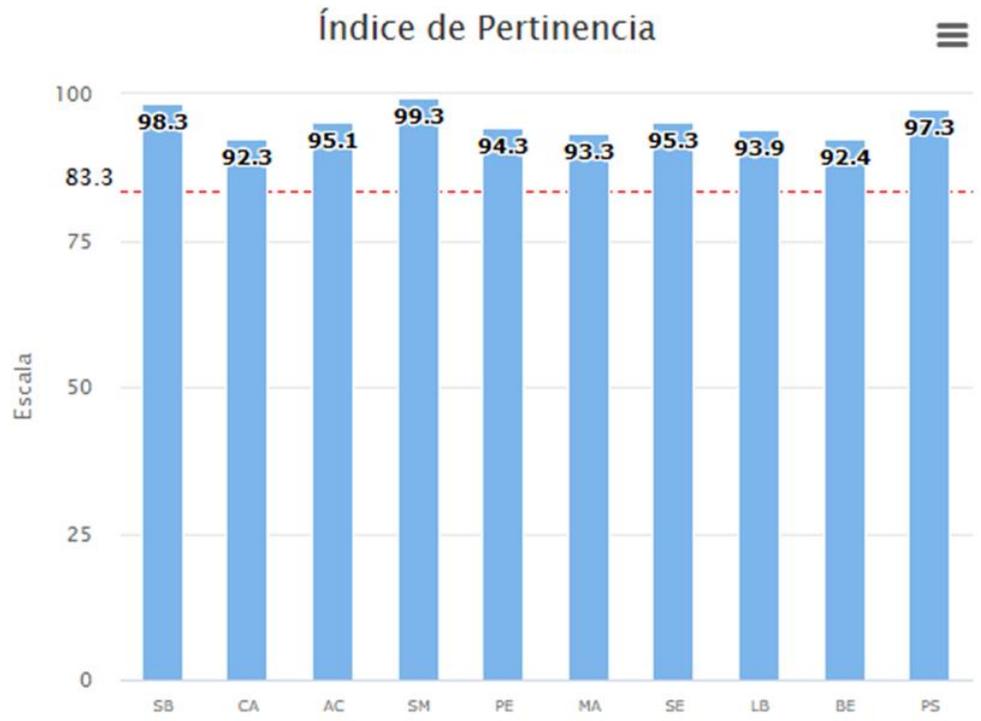
Cuestiones pertinentes al SGOE	Aspecto interno o externo (I/E)	PI	Alineación con procesos del SGOE	Riesgo u oportunidad (R/O)	Descripción del riesgo u oportunidad	Medio de seguimiento
1. Ajustes presupuestales al gasto de operación.	E	I,II,III,I V,VII	Planeación y Evaluación (PL);	R	Incumplimiento de las metas de programas y proyectos que requieren recursos para su ejecución y operación.	Incremento del presupuesto anual para gasto de operación: Presupuesto autorizado del GO del periodo/Presupuesto del periodo anterior-1 X 100
2. Acceso a certificaciones nacionales e internacionales de procesos, productos y capital humano.	E	II	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 mejora de procesos, productos y capital humano.	Número de estudiantes certificados.
3. Necesidad de Recursos Humanos competentes en los mercados internacionales.	E	I,V	Educación Continua (EC)	O	Desarrollar nuevas capacidades en los estudiantes y egresados que fortalezcan sus competencias profesionales a través de cursos de educación continua.	Número de cursos de educación continua impartidos.
4. Los organismos certificado-res en Idiomas requieren de un mínimo de 20 sustentantes para proporcionar el material de certificación.	I	I, II, VI	Educación Continua (EC)	R	Posible no atención de solicitud de servicio a sustentantes.	Certificaciones por año

3. Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGOE.

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Enero-Abril 2025

ID	Servicio complementario	Muestra	Meta
SB	SERVICIOS BIBLIOTECARIOS	332/332	8
CA	CAJA	78/78	9
AC	ACTIVIDADES CULTURALES Y DEPORTIVAS	200/200	8.5
SM	SERVICIOS MÉDICOS	30/30	7.5
PE	PROGRAMA EMPRENDEDORES	70/70	9
MA	MANTENIMIENTO	30/30	8
SE	SERVICIOS ESCOLARES	70/70	8.8
LB	LABORATORIOS DE INFORMÁTICA	314/314	8
BE	SERVICIOS ESTUDIANTILES (BECAS)	70/70	8
PS	SERVICIOS ESTUDIANTILES (APOYO PSICOPEDAGÓGICO)	66/66	8.5



Promedio de Evaluación: 9.5  
Total de Alumnos que Evaluaron: 1260

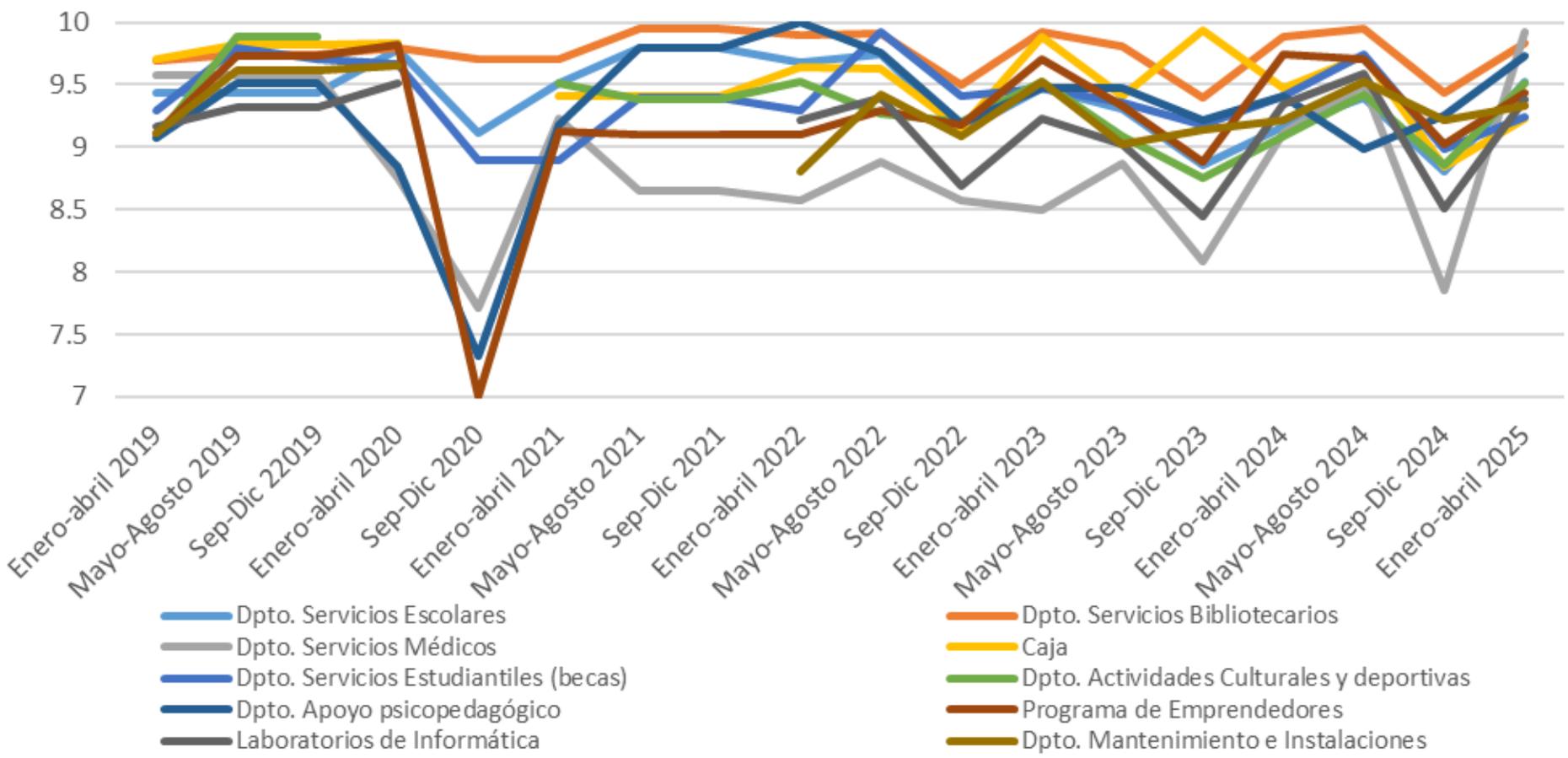
## 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



**Analisis Evaluación de Servicios Complementarios**



4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Dpto. Servicios Bibliotecarios	Seria muy bueno actualizar los equipos de computo en general de la Biblioteca.	Le informo que su valioso comentario ya fue turnado a la Coordinación de Sistemas.	Mayo 2025.
	Mas días de préstamos de los libros, pues no acabo un libro en un día	Le comento que usted tiene derecho a 5 días de préstamo con derecho a 2 renovaciones es decir 3 semanas. (Solo hay que venir a renovar su préstamo) y en literatura es 1 mes. Se seguirá ofreciendo un servicio de calidad y se reitera el préstamo por 5 días con derecho a 2 renovaciones.	Mayo 2025.
Programa Emprendedores	Debería de ser puntual	Hola Oscar!! Gracias por tu comentario, esto nos permite seguir trabajando para mejorar el servicio	Cuatrimestre mayo-agosto 2025
	Estuvo divertida, su único defecto es que empezó después de la hora asignada	¡¡Hola Valeria!! Agradezco mucho tu comentario, seguiremos trabajando para la mejorar el servicio saludos	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Dpto. Servicios Escolares	El servicio es bueno, pero siempre es posible mejorar aún un poco más	Atención inmediata a quejas y o sugerencias.	Durante el cuatrimestre
Caja	Es mucho problema para pagar un peso de copia	Estimado alumno, nos gustaría saber en concreto cuál es el problema, para poder mejorar al respecto, excelente tarde.	Mayo-agosto 2025.
	Que haya siempre alguien atendiendo que este capacitado, porque luego no esta la encargada y se requiere a alguien		
Dpto. Servicios Médicos	No reportan comentarios	Solicitar la adquisición de material y medicamento al departamento correspondiente cuando sea necesario.	Durante el cuatrimestre mayo - agosto 2025

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Actividades Culturales y deportivas	Excelente servicio, solo me gustaría mayor disponibilidad de horarios	Realizar las gestiones correspondientes	Cuatrimestre Mayo-Agosto de 2025
	Que no sea tan aburrido		
	Deberían implementar mas actividades		
	Lo único "malo" fue que nos movieron los horarios constantemente. Por parte del profesor es muy buen taller y explica muy bien.		
	Técnica vocal, al docente le falta tratar a sus alumnos por igual o bien crear un grupo por niveles ya que suele prestar más atención a los alumnos que saben más aun cuando es la segunda vez que toman el taller y a los que van más atrás les hace caso omiso, además que permite que entren personas ajenas a tomar el taller.		
	Mejorar la actitud de la secretaria		
Recomendaría asignar algún espacio en el horario para realizar las actividades en tiempo y orden ya que en algunas ocasiones no se realizan debido por los tiempos personales			

**4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)**

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Dpto. de Mantenimiento e Instalaciones	Le sugerimos no cortar mas los arboles por que luego no hay ni una sombra para sentarse No cortar los olivos	No mando informe correspondiente al cuatrimestre enero-abril 2025	
Dpto. de Servicios Estudiantiles (Becas)	No nos soluciono nada para saber si podemos tener el apoyo		
		en referencia a las becas externas como jóvenes escribiendo el futuro, para la transformación, así como la de Santander y Bancomer; me permito informar que dependemos de los tiempos y notificaciones sobre los procesos de cada convocatoria; en cuanto nos informan; se les notificará a través de sus direcciones; banners en los accesos de los diferentes edificios y a través del grupo de WhatsApp de los jefes de grupo. en cuanto a la beca académica usted puede revisar en el sistema institucional si ha sido acreedor a esta misma al cumplir con los requisitos promedio mínimo de 9.0 y ser estudiante regular en el mes inmediato anterior a la aplicación de la beca...	Periodo mayo-agosto 2025

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
<p>Dpto. de Servicios Estudiantiles (Becas)</p>	<p>No dieron solución a problema de pago de mensualidad con beca escolar en donde el error fue del docente y por ello no se aplico en tiempo y forma.</p>	<p>Como se le informó en su momento, el proceso de becas es automático, si el sistema no detecta calificación, no aprobatoria o no tiene estatus regular; no le asigna beca, para lo cual esta área no puede aplicarle la beca, debido a la situación que usted mismo comentó sobre su docente. seguimos a sus apreciables órdenes en el departamento de servicios estudiantiles; edificio c; donde con gusto le podemos apoyar en el proceso de becas; talleres de desarrollo personal saludable y sesiones psicológicas.</p> <p>Difundir los medios de comunicación oficiales que proporciona la Coordinación Nacional de Becas. (La UTVM no tiene la facultad para dar solución, el contacto es directo con el/la beneficiario/a. Se apoyan con los enlaces estatales en la resolución de dudas, pero es tardada la respuesta.)</p>	<p>Periodo mayo-agosto 2025</p>

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Dpto. de Servicios Estudiantiles (Apoyo psicopedagógico)	Sin quejas	Felicitar en reunión de trabajo a las psicólogas por el seguimiento realizado.	mayo-agosto 2025
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	No todos los equipos funcionan, favor de arreglarlos	Gestionar la actualización de equipos de computo de laboratorios.	Diciembre 2025
	Luego algunas maquinas están fallando o tiene problema por ocuparlas	Realizar la revisión de funcionamiento de equipos de computo de los laboratorios. Incrementar la memoria RAM de por lo menos un laboratorio. Revisar los lineamientos de los laboratorios de informática Colocar en cada laboratorio el nombre del responsable donde se ubica físicamente. Revisar las opciones y requerimientos para ofrecer algún taller de informática.	

**4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)**

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Dpto. de Servicios Estudiantiles (Apoyo psicopedagógico)	Sin quejas	Felicitar en reunión de trabajo a las psicólogas por el seguimiento realizado.	mayo-agosto 2025
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Deberían de actualizar los equipos de cómputos poco a poco, e ir sacando los que ya están casi obsoletos, pues al día de hoy un procesador i5 de tercera generación no sirve mucho, deberían de ir recaudando fondos para llevar a cabo dicha acción, de ante mano agradezco los servicios que nos ofrecen en esta casa de estudios.	<p>Gestionar la actualización de equipos de computo de laboratorios.</p> <p>Realizar la revisión de funcionamiento de equipos de computo de los laboratorios.</p> <p>Incrementar la memoria RAM de por lo menos un laboratorio.</p> <p>Revisar los lineamientos de los laboratorios de informática</p> <p>Colocar en cada laboratorio el nombre del responsable donde se ubica físicamente.</p> <p>Revisar las opciones y requerimientos para ofrecer algún taller de informática.</p>	Diciembre 2025

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Medidas más estrictas para el cuidado del mobiliario.	Gestionar la actualización de equipos de computo de laboratorios. Realizar la revisión de funcionamiento de equipos de computo de los laboratorios. Incrementar la memoria RAM de por lo menos un laboratorio. Revisar los lineamientos de los laboratorios de informática Colocar en cada laboratorio el nombre del responsable donde se ubica físicamente. Revisar las opciones y requerimientos para ofrecer algún taller de informática.	Diciembre 2025
	Es posible mejorar el soporte a los recursos de la escuela, pero el servicio es bueno		
	solamente debe mejorar a la horade ingresar por que en algunas computadoras de la escuela luego no funcionan.		
	solo como opinión, debería de haber un cartel donde indique el nombre quien esta encargado del área, para acercarse por si hubiera algún problema con la maquina.		

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Área	Sugerencia o queja	Acción programada	Fecha de ejecución
Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones	Arreglen el mobiliario	Gestionar la actualización de equipos de computo de laboratorios. Realizar la revisión de funcionamiento de equipos de computo de los laboratorios. Incrementar la memoria RAM de por lo menos un laboratorio. Revisar los lineamientos de los laboratorios de informática Colocar en cada laboratorio el nombre del responsable donde se ubica físicamente. Revisar las opciones y requerimientos para ofrecer algún taller de informática.	Diciembre 2025
	Mejorar la velocidad de arranque de las computadoras.		

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Folio	Razón	Área	Estatus	Acción
NA	NA	NA	NA	NA

En el Buzón de Quejas y Sugerencias, apartado de estudiantes, establecido en el Sistema de Gestión de la Calidad, para el cuatrimestre enero – abril de 2025, no se registraron incidencias. Por tanto, el indicador al periodo es de: 0% de atención.

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025

Folio	Razón	Área	Estatus	Acción
2882	–Por este medio solicito de la manera más atenta, se haga un control de los perros que están en la Universidad, puesto que es ya molesto que se acerquen cuando estamos comiendo en las jardineras, ya que se acercan amenazantes para quitarnos la comida, agradezco de antemano la atención a ésta sugerencia. Gracias.	Departamento de Mantenimiento e instalaciones.	Sin atender.	Se ha solicitado al departamento en cuestión realice el seguimiento a la sugerencia emitida (vía correo electrónico).
2883	- Muy buenas tardes, notofivo que no esta habilitada el area de departamento de investigación para enviar quejas y/o sugerencias.	Secretaría académica.	Sin atender.	Se ha solicitado al área en cuestión realice el seguimiento a la sugerencia emitida (vía correo electrónico).
2884	- Sugerencia Muy buenas tardes, notifico que no esta habilitada el area de departamento de investigación para enviar quejas y/o sugerencias	Secretaría Académica.	Sin atender.	Se ha solicitado al área en cuestión realice el seguimiento a la sugerencia emitida (vía correo electrónico).

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Programa Educativo	Cuatrimestre período ENERO - ABRIL-2025
	No. Encuestados
PROCAL	
Gestión de Negocios	57
TI	
Turismo	115
Gastronomía	
Metalmecánica	22
Energías Renovables	
Mecatrónica	

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Programa Educativo	Encuestas realizadas	Resultado de la encuesta	Quejas y sugerencias (en caso de que se hayan generado)
Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos	57	<p>La mayoría de las calificaciones se concentran en "4 Bueno", con un porcentaje significativo de "5 Excelente" en áreas como el modelo educativo, el desempeño del personal docente y los servicios de apoyo.</p> <p>Algunas categorías como infraestructura y comunicación muestran calificaciones más bajas ("3 Regular"), especialmente en mantenimiento de instalaciones y trato administrativo. En general, los padres perciben positivamente la calidad educativa y el compromiso docente, pero identifican oportunidades de mejora en aspectos logísticos y de comunicación.</p> <p>Sugerencias Comunes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mejorar el mantenimiento de instalaciones.</li> <li>2. Fortalecer la comunicación entre todos los actores.</li> <li>3. Incrementar la oferta de carreras y maestrías.</li> <li>4. Optimizar trámites administrativos y transparencia.</li> </ol>	<p>Aspectos positivos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad del personal docente y nivel educativo.</li> <li>2. Vinculación con empresas para prácticas profesionales.</li> <li>3. Modelo educativo innovador y programas académicos.</li> <li>4. Oportunidades en idiomas y actividades extracurriculares.</li> <li>5. Apoyo a estudiantes con necesidades esp.</li> </ol> <p>Quejas y sugerencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura deficiente (mantenimiento de aulas, baños, falta de recursos).</li> <li>2. Comunicación insuficiente entre docentes, alumnos y padres.</li> <li>3. Falta de recursos básicos (papel, jabón, dispensadores de agua).</li> <li>4. Procesos administrativos lentos o poco claros.</li> <li>5. Necesidad de más carreras y mejora en la vinculación laboral postregreso.</li> </ol>

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Programa Educativo	Encuestas realizadas	Resultado de la encuesta	Quejas y sugerencias (en caso de que se hayan generado)
TSU Mecánica Área Industrial	22	<p>Resultados por grupo</p> <p>5°A: Total de encuestas respondidas: 9  Respuestas con grado de satisfacción entre 4 - 5: 8  Respuestas con grado de satisfacción entre 2 - 3: 1</p> <p>5°B:  Total de encuestas respondidas: 13  Respuestas con grado de satisfacción entre 4 - 5: 11  Respuestas con grado de satisfacción entre 2 - 3: 2</p> <p>Observaciones generales  La mayoría de los padres encuestados manifestaron una percepción positiva de la institución.  Se reconocen aspectos favorables como la infraestructura, el trato del personal, el desempeño de los estudiantes, los servicios escolares y la vinculación institucional.  Las respuestas con menor nivel de satisfacción (2 - 3) señalaron como áreas de mejora los servicios y el ambiente escolar.</p>	<p>Aspectos positivos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Excelencia educativa</li> <li>2.- Proceso de enseñanza-aprendizaje</li> <li>3.- Formación en valores</li> <li>4.- Seguimiento y apoyo a los estudiantes en sus procesos</li> <li>5.- Docentes calificados</li> </ol> <hr/> <p>Quejas y sugerencias</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Mayor atención en el servicio médico</li> <li>2.- Más oportunidades para la búsqueda propia de estadías</li> <li>3.- Incrementar las visitas de aproximación a la industria</li> <li>4.- Soluciones oportunas ante la falta de agua</li> <li>5.- Considerar la ampliación de la carrera</li> <li>6.- Mayor Equipamiento en talleres</li> </ol>

4. Información y la eficacia del SGOE (tendencias de:)



a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025



Programa Educativo	Encuestas realizadas	Resultado de la encuesta	Quejas y sugerencias (en caso de que se hayan generado)
T.S.U. en Turismo grupos 5° A y 5°B			<p><b>Aspectos positivos:</b>                      La calidad educativa                      Apoyo a los estudiantes                      Convenios internacionales                      Resiliencia y honestidad                      Accesibilidad y apoyo psicológico                      Docentes bien preparados                      La educación incluyente</p>
T.S.U. en Gastronomía grupos 5° A, B, C,	115	<p>El 60% de los padres de familia respondieron que la infraestructura, el nivel educativo de los docentes, la relación entre estudiantes y docentes, el ambiente escolar, el modelo educativo, los servicios y la vinculación, así como el desempeño de las empresas es bueno. El 20% indicó que es excelente en los mismos rubros y el 20% que es regular.</p>	<p><b>Quejas y sugerencias</b>                      Personal de limpieza                      Falta de infraestructura para la atención de todos los estudiantes y los sanitarios                      Mala atención en la entrada                      Falta de cafetería                      Mal servicio médico                      Falta de ética y profesionalismo en algunos docentes                      Horarios excesivos</p>

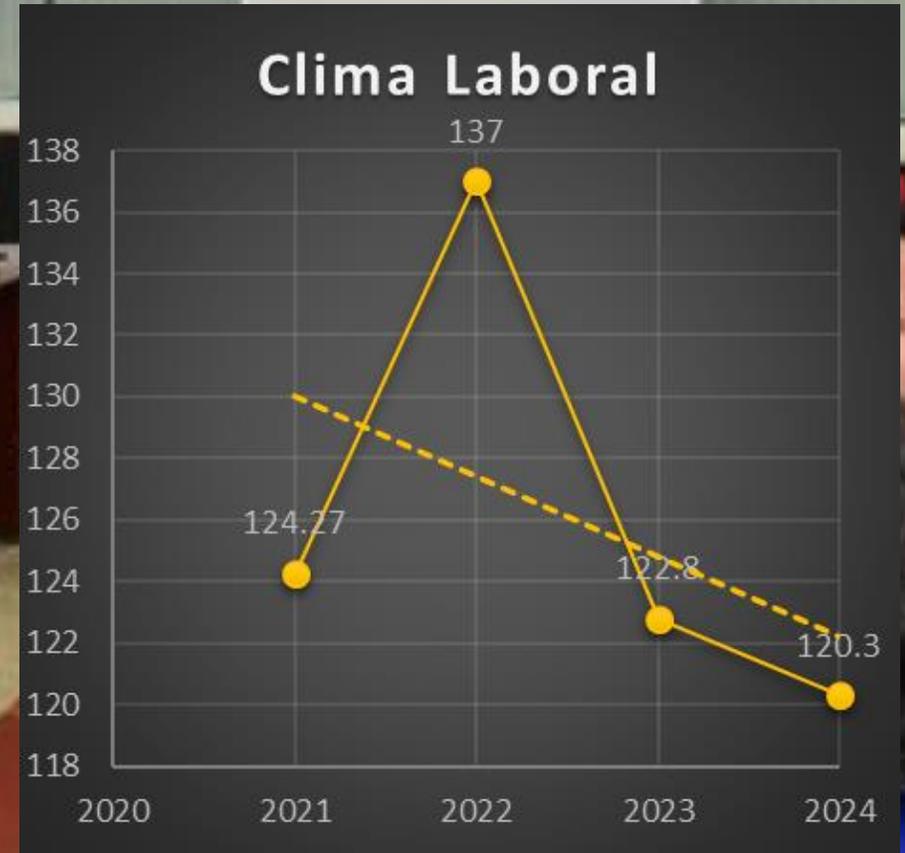
4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

La medición de la satisfacción del personal se realiza anual mente en el mes de septiembre de 2024 mediante la encuesta de clima laboral con base al apéndice “E” de la Norma 025MXN-En Igualdad Laboral y No discriminación, por parte del Departamento de Personal

Apartado de referencia		Resultados			
		2021	2022	2023	2024
Reclutamiento y selección de personal	12	11.2	12	11.2	11.01
Formación y capacitación	12	7.4	8	6.9	7.009
Permanencia y ascenso	18	12.9	16	12.5	12.5
Corresponsabilidad en la vida laboral, familiar y personal	27	15.83	16	16.51	17.0
Clima laboral libre de violencia	42	31.9	39	30.98	30.29
Acoso y Hostigamiento	24	20.71	21	21.15	20.26
Accesibilidad	15	9.5	9	9.28	8.33
Respeto a la diversidad	6	5.13	6	5.05	5.01
Condiciones generales de trabajo	12	9.41	10	9.18	8.86
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>124.27</b>	<b>137</b>	<b>122.8</b>	<b>120.3</b>



#### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

a) Satisfacción y retroalimentación

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



## Obj. 1 Eficientar el sistema de gestión de calidad

Nombre del Indicador	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	Mayo-Agosto 2024	Sep- Dic 2024	Enero-abril 2025	Meta
Atención a las acciones correctivas	50	100	93	100	100	93	86.6	86.8	89.2	88.8	89	97	97	97.2	97.3	97	80%
Desempeño del auditor	86	86	86	98	98	98	96.7	97.8	97.8	98.3	91	NA	93	NA	95	99	85%
Satisfacción en servicios complementarios	98	86	86	93	94	94	94.8	95	84.7	94	93	89	94	95.6	88	95	9
Atención de quejas y/o sugerencias	100	100	100	100	100	100	100	100	100	50	40	0	0	91.4	7%	25	100%
Mejora del SGC	3	3	3	3	3	3	3	3		3	3	3	3	3	3	3	3

### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

b) Objetivos de la calidad

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

## Obj. 2 Ofrecer servicios educativos y tecnológicos pertinentes e innovadores con responsabilidad social para contribuir al desarrollo regional

Tipo de Indicador	Nombre del indicador	2018	2019	2020	2021	2022	Enero- Abril 2023	mayo-ago 2023	Sep-dic 2023	Enero- Abril 2024	mayo-ago 2024	Sep-dic 2024	Enero- Abril 2025	Meta
Efectividad	No. de proyectos integradores					8.3	SD	8.77	9.1	7.4	9	9	13	8
Efectividad	Servicio Comunitario (anual)	18	21	26	2	25	SD	1.25	8.1		8.13		1	10
Eficacia	Estadías Profesionales TSU Mayo-agosto	100	100	100	100	100		98.6			97		NA	90%
	Estadías Profesionales Lic. Enero-abril	100	100	100	100	100		98.3			99		SD	90%
Efectividad	Servicios Tecnológicos				98	93		SD			SD		SD	15%
	Proyectos Incubados (anual)	10	2	12	14	4		8			SD		SD	10
	Eficiencia Terminal con cohorte generacional TSU				51	46		49.3			53.9		NA	50%
	Eficiencia Terminal con cohorte generacional LIC:				76	80		77.3			83.6		NA	50%

### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

b) Objetivos de la calidad

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

### Obj. 3 Contribuir al desarrollo sustentable

Nombre del Indicador	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	Mayo- Agosto 2024	Sep-dic 2024	Enero-abril 2025	Meta
Manejo responsable de residuos	12	12	33.3	35	18.3	28.5	10	30	20.3	31.5	20.3	20.3	154	50
Ahorro de recurso hídrico	0.63	2.84	49	25.06	24	6.96	39.13	11.6	5.9	9.38	12.8	7.14		10
Ahorro de energía eléctrica	557.7	587.6	78.3	62.2	148.8	51.8	46.15	60.6	33.7	14.2	10.9	7.36		10%
Racionalización y Eficiencia del Gasto (combustible)	45.93	59.39	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	67.63	SD	SD	SD	-
Percepción del personal en igualdad laboral y no discriminación	124		136			122.8			120			NA	168	

#### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

b) Objetivos de la calidad

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



Presentación de resultados de los procesos bajo la responsabilidad de:

Secretaría Académica

Modelo Tradicional

Nuevo Modelo Educativo

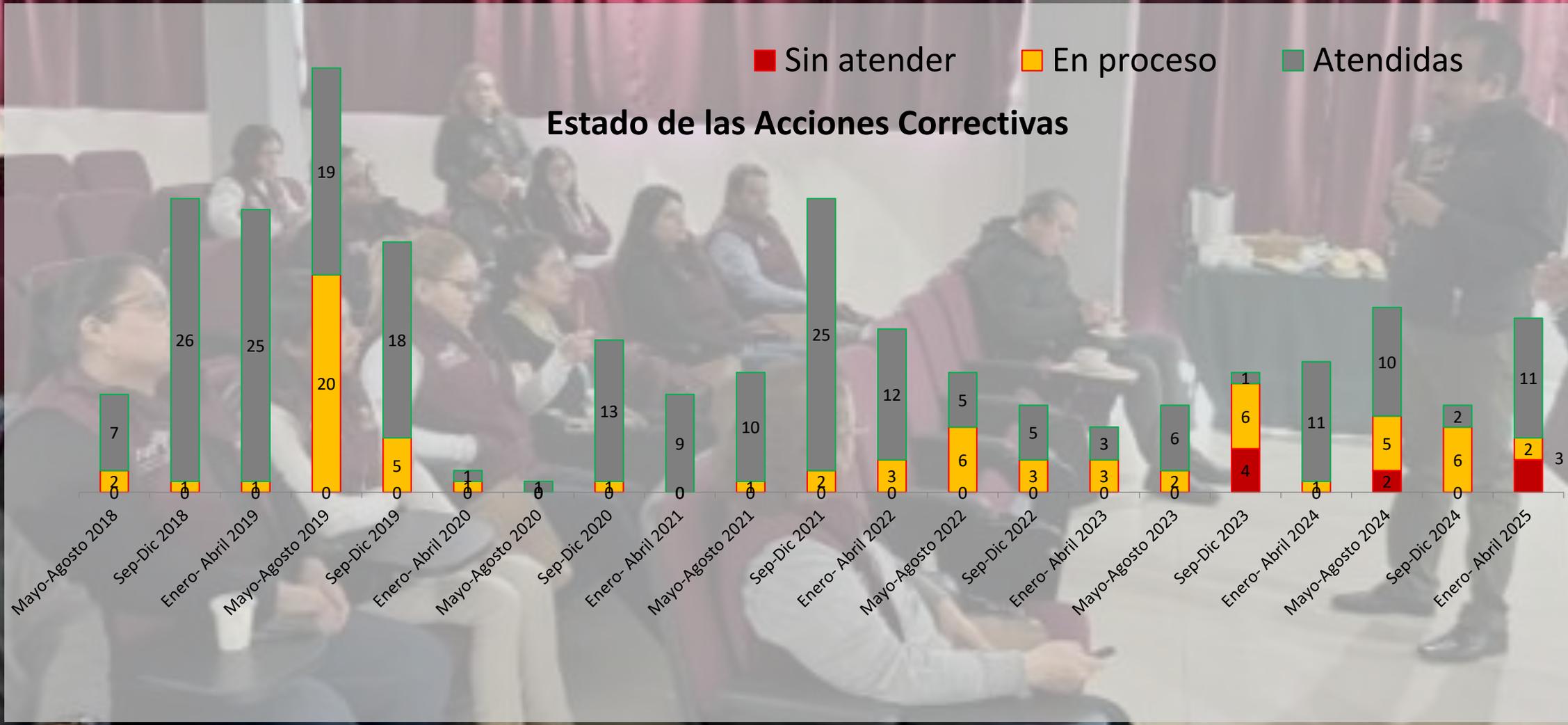
Dirección de Vinculación y Extensión Universitaria

Dirección de Administración y Finanzas

4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

c) Desempeño de los procesos

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



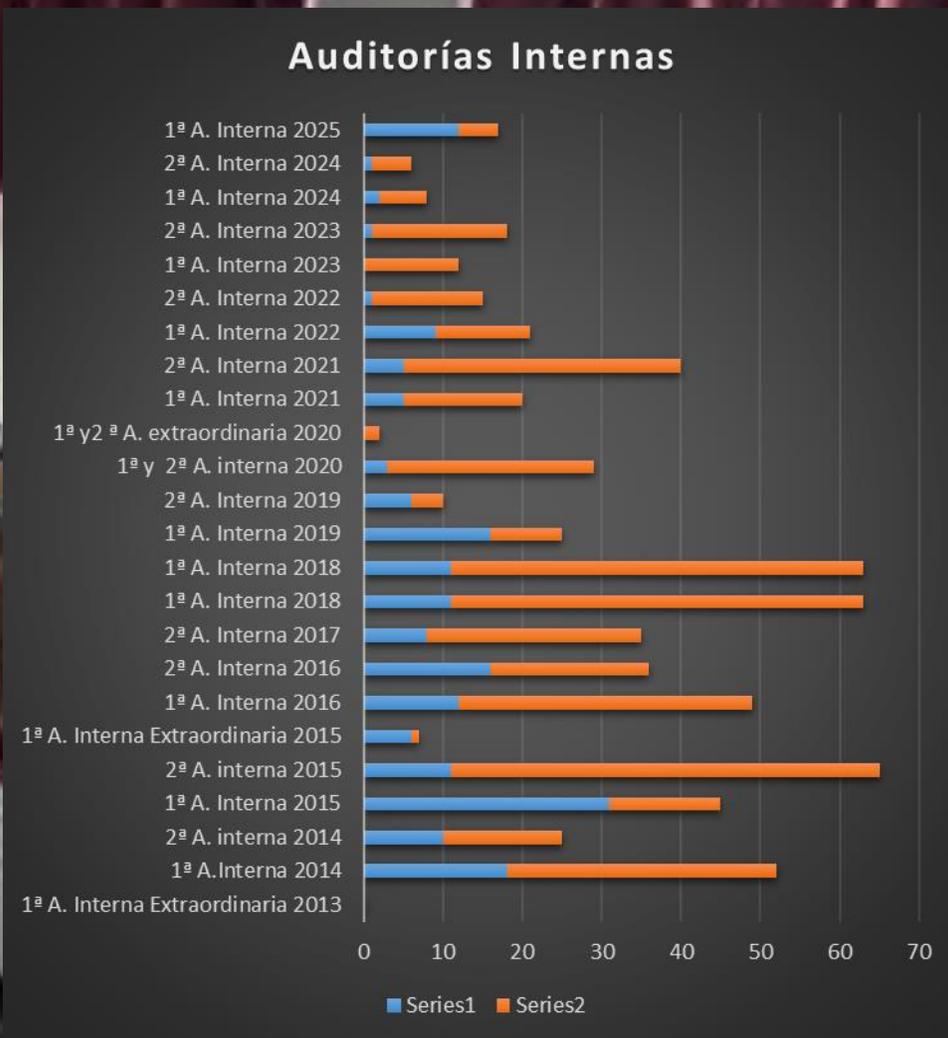
**4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)**

**d) No Conformidades y Acciones Correctivas**

**Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025**



Tipo de Auditoría	Fecha	NCM	Estatus	NCm
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	Concluidos	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	Concluidos	20
2ª A. Interna 2017	28 Agosto - 06 de Sep de 2017	8	Concluidos	27
1ª A. Interna 2018	12 al 22 de marzo de 2018	11	Concluidos	52
1ª A. Interna 2018	09 al 20 de julio de 2018	11	Concluidos	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	-----	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	Concluidos	14
1ª A. Interna 2023	21 al 30 de Marzo de 2023	0	-----	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
2ª A. Interna 2024	29 de octubre al 12 de noviembre	1	En proceso	5
1ª A. Interna 2025	28 de marzo al 09 de abril 2025	12	En proceso	5



#### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

f) Resultados de las auditorías

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

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 (TP)	NA	En curso
Auditoría de 2da Etapa SGOE 2024	21, 22 y 23 de mayo 2024	1 (NCM)	4 (NCm)	En curso

#### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

f) Resultados de las auditorías

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

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

## Resultados

Proveedor	Porcentaje Obtenido	Resultado Obtenido	Aprobado y Seleccionado
Proveedores Críticos	94.05%	Confiable y satisfactorio	Si
Proveedores Mayores	93.82%	Confiable y satisfactorio	Si
Proveedores Menores	97.33%	Confiable y satisfactorio	Si

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

Promedio  
general  
95.07 %



### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

g. Desempeño de los  
proveedores externos

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

PE	Ene-Abr 2024	May-Ago 2024	Sep - Dic 2024	Ene - Abr 2025
Procesos alimentarios	8.51	8.75	8.54	8.77
Mecánica	8.71	8.68	8.43	8.65
Administración Formulación y evaluación de Proyectos	8.97	9.09	9.12	8.92
Mecatrónica A. Automatización	8.4	8.83	8.69	8.41
Mecatrónica A. Instalaciones Elec. Eficientes	8.98	9.08	9.13	9.12
Energías Renovables	8.68	9.11	9.02	8.96
Turismo A. Desarrollo de Productos Alternativos	9.2	8.98	9.02	9.09
Turismo A. Hotelería	9.07	9.02	9.04	8.93
Gastronomía	8.84	8.7	9.33	8.76
Tecnologías de la Información A. Desarrollo de Software Multiplataforma	9.05	9.32	9.15	9.14

#### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

h. Evaluación formativa y sumativa

Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025

PE	Ene-Abr 2024	May-Ago 2024	Sep - Dic 2024	Ene - Abr 2025
Procesos Bioalimentarios	8.93	8.53	8.56	8.81
Metalmecánica	8.63	8.61	8.68	8.61
Mecatrónica	9.02	8.94	8.86	8.91
Energías Renovables	8.87	8.7	9	8.97
Gastronomía	9.18	9.04	8.94	9.05
Gestión y Desarrollo Turístico	9.21	9.27	9.2	9.1
Gestión de Negocios y Proyectos	9.26	9.15	9.23	9.23
Desarrollo y Gestion de Software	9.26	9.24	9.33	9.34

#### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

h. Evaluación formativa y sumativa

Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025

PE	Sep-Dic 2024	Ene-abr 2025
Lic. en Ingeniería en Mecánica / TSU en Mecánica Industria	8.22	8.12
Lic. en Ingeniería en Alimentos / TSU en Procesos Alimentarios	8.34	8.02
Lic. en Ingeniería en Energía y Desarrollo Sostenible / TSU Energía Turbo - Solar	8.53	8.2
Lic. en Gastronomía / TSU en Gastronomía	8.34	8.1
Lic. en Ingeniería en Tecnologías de la Información e Innovación Digital/ TSU en Desarrollo de Software Multiplataforma	8.63	8.65
Lic. en Ingeniería Mecatrónica / TSU en Automatización	7.51	8.05
Lic. en Ingeniería Mecatrónica / TSU en Instalaciones Eléctricas	8.39	8.37
Lic. en Gestión y Desarrollo Turístico / TSU Turismo	8.51	7.72
Lic. en Administración / TSU en Emprendimiento, Formulación y Evaluación de Proyectos	8.41	8.61

#### 4. Información sobre el desempeño y la eficacia del SGOE (tendencias de:)

h. Evaluación formativa y sumativa

Revisión por la Dirección Enero- Abril 2025



### 5. Adecuación de recursos.

Financieros

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



### 5. Adecuación de recursos.

Humanos

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

Para el cumplimiento de los objetivos de esta casa de estudios se efectúa el suministro de materiales, bienes y servicios necesarios para el desarrollo óptimo de las actividades en cada una de sus áreas de esta Institución.

Considerando los procedimientos, requisitos, criterios de eficiencia, eficacia, imparcialidad, honradez y transparencia, este proceso se realizan mediante:

Adjudicación directa

Invitación a cuando menos tres personas

Licitación Publica

#### 5. Adecuación de recursos.

Materiales

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

En el periodo de Enero- Abril 2025 se tramitaron lo siguiente:

ENERO - ABRIL 2025					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	TOTAL DEL PERIODO
Adjudicación Directa	14	24	36	30	104
Invitación a cuando menos tres personas	0	0	1	0	1
Licitación Publica	4	4	4	4	16
<b>Total por Mes</b>	<b>18</b>	<b>28</b>	<b>41</b>	<b>34</b>	<b>121</b>
Tramites Cancelados	0	0	0	0	0
Tramites Pagados	18	28	41	34	121

Durante el cuatrimestre Enero - Abril 2025 se efectuaron un total de 121 requisiciones, durante el periodo no se presento ninguna cancelación,, por consiguiente en relación al suministro de requisiciones se cumplió con el 100% de conformidad a las modalidades de contratación para el proceso de adquisiciones que marca la Normatividad en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios para el sector Publico, considerando como prioritario el cumplimiento de los objetivos académicos de esta Institución.

### 5. Adecuación de recursos.

Materiales

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

# INFORME CUATRIMESTRAL DE SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES F-GR-03

Entregaron informe		No entregaron informes
58 %		42%

De un total de 31 Gestiones de Riesgos, 18 entregaron informe de avances y un total de 13 incumplieron en la entrega F-GR-03, al coordinador del SGC durante los primeros 10 días hábiles del cuatrimestre posterior.

#	Gestión de Riesgo	Reporte de Avance Enero-abril 2025
11	GR-INV-01	1
12	GR-PDI-01	1
13	GR-EC-01	
14	GR-SEG-01	
15	GR-CSE-01	1
16	GR-MA-01	
17	GR-IE-01	
18	GR-ST-01	
19	GR-SE-01	1
20	GR-SE-03	1
21	GR-SB-01	1
22	GR-AIE-03	1
23	GR-BE-03	1
24	GR-ACD-01	1
25	GR-SM-01	1
26	GR-SM-02	1
27	GR-MTO-01	
28	GR-ADQ-01	
29	GR-FP-01	
30	GR-FP-02	
31	GR-ES-01	1

#	Gestión de Riesgo	Reporte de Avance Enero-abril 2025
1	GR-RD-01	1
2	GR-PL-01	
3	GR-PL-02	
4	GR-AC-02	1
5	GR-GR-01	1
6	GR-SNC-01	1
7	GR-ID-02	1
8	GR-AI-03	1
9	GR-PAA-02	
10	GR-EAP-02	

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

Riesgos

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025



### Seguimiento de oportunidades derivadas del contexto de la organización 2024-2025

Nº	Responsable de seguimiento	Proceso	Cuestiones pertinentes al SGOE	Descripción de la oportunidad	Avance E-A 2025
1	Lic. Briseida Rebolledo Hernández	Educación Continua (EC)	Acceso a certificaciones nacionales e internacionales de procesos, productos y capital humano.	Los estudiantes, egresados y público en general tienen la oportunidad de fortalecer sus competencias profesionales a través de un certificado en el dominio mejora de procesos, productos y capital humano.	Sin informe
2		Educación Continua (EC)	Necesidad de Recursos Humanos competentes en los mercados internacionales.	Desarrollar nuevas capacidades en los estudiantes y egresados que fortalezcan sus competencias profesionales a través de cursos de educación continua	Sin informe
3		Educación continua (EC)	Se cuenta con el Centro de certificación en el idioma francés.	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.	Sin informe
4		Educación continua (EC)	En la región se requiere capacitación y asesoramiento técnico para aumentar el aprovechamiento de los recursos naturales.	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.	Sin informe
5	Dra. Esther Botho Clemente	Programación y seguimiento de actividades académicas (PAA)	Se dispone de un sistema integral de información, en el que se realiza la planeación de actividades académicas de acuerdo al contenido en los planes de estudio vigentes.	Fortalecer la planeación de actividades académicas, de acuerdo al modelo educativo de las UUTT.	Sin informe

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

Oportunidades

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

**Seguimiento de oportunidades derivadas del contexto de la organización 2024-2025**

<b>N o</b>	<b>Responsable de seguimiento</b>	<b>Proceso</b>	<b>Cuestiones pertinentes al SGOE</b>	<b>Descripción de la oportunidad</b>	<b>Avance E-A 2025</b>
6	Ing. Claudia Vidal Reyes	Investigación (INV)	Formar parte del Sistema Nacional de Investigadores del CONHACYT.	Aprovechar el capital Intelectual de académicos y estudiantes e impulsarlos para la producción académica de calidad a partir de proyectos de investigación que den renombre a la institución.	66%
7		Investigación (INV)	Se tienen Cuerpos Académicos en grado de formación en los programas educativos	Desarrollar proyectos de investigación de acuerdo a las líneas de investigación que deriven en producción académica de calidad.	100% No salieron convocatorias del PRODEP para la evaluación
8	Lic. Cindy Lucia Acosta Esc.	Incubadora de empresas (IE)	Se cuenta con la Incubadora de empresas de base tecnológica.	Estudiantes asesorados por la incubadora de empresas para el desarrollo de sus proyectos	Sin informe

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

Oportunidades

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025





## 7. Oportunidades de mejora

## EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO ACADÉMICO DEL PERSONAL DOCENTE Ene- abr 2025

Resultados de Evaluación por nivel de desempeño (ene-abril 2025)							
Nivel TSU							
Total de docentes evaluados	No. De Docentes Evaluados	Nivel Satisfactorio	Nivel Regular	Nivel No Satisfactorio	% Nivel Satisfactorio	% Nivel Regular	Nivel no Satisfactorio
	83	76	7		91.6	8.4	
Nivel ING							
Total de docentes evaluados	No. De Docentes Evaluados	Nivel Satisfactorio	Nivel Regular	Nivel no Satisfactorio	% Nivel Satisfactorio	% Nivel Regular	Nivel no Satisfactorio
	68	67	1		98.5	1.5	

### Nuevo Modelo Educativo

Resultados de Evaluación por nivel de desempeño (ene-abril 2025)							
Nivel TSU							
Total de docentes evaluados	No. De Docentes Evaluados	Nivel Satisfactorio	Nivel Regular	Nivel No Satisfactorio	% Nivel Satisfactorio	% Nivel Regular	Nivel no Satisfactorio
	105	97	6	2	92.4	5.7	1.9

### 8. Retroalimentación del personal relacionada con actividades para mejorar su competencia

Desempeño docente

Revisión por la Dirección  
Enero- Abril 2025

CEREMONIA CÍVICA

Revisión por la Dirección  
Sistema de Gestión de la Calidad  
ISO 9001:2015 21001:2018  
Enero- Abril 2025