

**REPORTE DE ACTIVIDADES DE SERVICIOS ESTUDIANTILES**  
**Septiembre - Diciembre 2013**

**1) Distribución de becas por Programa Educativo**

<b>Programa Educativo</b>	<b>Matrícula Total</b>	<b>Becas otorgadas UTVM</b>	<b>Becas otorgadas Unidad Académica</b>	<b>Porcentaje de becarios conforme a matrícula</b>
<b>AEP</b>	281	262		93%
<b>TIC</b>	249	220	9	91%
<b>PROCALI</b>	142	100		70%
<b>MECATTSU</b>	208	156		75%
<b>ME</b>	147	92		63%
<b>TUR</b>	194	122	21	74%
<b>ENERGIAS R</b>	63	51		80%
<b>ACUA</b>	20	12		60%
<b>GAST</b>	179	113	23	75%
<b>DEPROYS</b>	192	194		100%
<b>TICING</b>	223	206		92%
<b>PROCBIO</b>	67	46		68%
<b>MECATING</b>	138	93		67%
<b>MTLMEC</b>	52	34		65%
<b>DETUSUS</b>	140	146		100%
<b>ING. ER</b>	37	32		86%
<b>LP SEGUR</b>	25	16		64%
<b>TOTAL</b>	<b>2,357</b>	<b>1,895</b>	<b>53</b>	<b>82%</b>

**a) Becas otorgadas por tipo y por programa educativo en la UTVM**

Programa Educativo	Alimenticia	Equidad	Jefas Familia	BMujer	Académica	PRONABES	Total
AyEP	8	4	0	5	69	176	262
TIC	3	4	0	1	59	153	220
PROCALI	1	3	0	0	17	79	100
MECATTSU	5	4	0	0	25	122	156
ME	2	1	0	0	49	40	92
TUR	0	4	0	1	50	67	122
ENERGIAS R	1	0	0	1	13	36	51
ACUIC	0	1	0	0	8	3	12
GAST	10	6	0	4	33	60	113
DEPROYS	2	1	1	0	18	172	194
TICING	0	0	1	5	29	171	206
PROCBIOING	0	1	0	1	8	36	46
MECATING	0	0	0	0	10	83	93
MTLMEC	0	0	0	0	10	24	34
DETUSUS	3	2	0	3	41	97	146
ING. ER	0	0	0	0	4	28	32
LP SEGUR	0	1	0	0	7	8	16
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>450</b>	<b>1,355</b>	<b>1,895</b>
<b>% con respecto al total de becas</b>	<b>1.8%</b>	<b>1.7%</b>	<b>0.1%</b>	<b>1.1%</b>	<b>24%</b>	<b>72%</b>	

Nota: En relación a las becas académicas, solo se consideraron a los estudiantes que no cuentan con ningún otro tipo de beca.

**a) Becas otorgadas por tipo y por programa educativo en la Unidad Académica de Tezontepec**

Programa Educativo	Académica	PRONABES	Total
TIC	2	7	9
TUR	2	19	21
GAST	9	14	23
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>40</b>	<b>53</b>
<b>% con respecto al total de becas</b>	<b>25%</b>	<b>75%</b>	

**b) Bajas registradas por tipo de beca en la UTVM**

	Alimenticia	Equidad	Jefas	B Mujer	Académica	PRONABES	Total
Familia							
Total	-	-	-	-	-	35	35

**b) Bajas registradas por tipo de beca en la Unidad Académica de Tezontepec**

	Alimenticia	Equidad	Jefas	B Mujer	Académica	PRONABES	Total
Familia							
Total	-	-	-	-	-	1	1

**c) Lugar de procedencia de becarios**

Municipio	Total	Municipio	Total	Municipio	Total
Actopan	96	Metztitlan	6	Tequisquiapan, Queretaro	1
Ajacuba	5	Mixquiahuala de Juárez	27	Tezontepec, de Aldama	48
Alfajayucan	101	Nicolás Flores	31	Tizayuca	1
Atitalaquia	2	Nopala de Villagran	2	Tlahuelilpan	4
Atotonilco de Tula	2	Pachuca de Soto	7	Tlahuiltepa	7
Cardonal	126	Pacula	3	Tlaxcoapan	6
Cayuca de Catalán, Guerrero	1	Pisaflores	3	Tula de Allende	3
Chapantongo	11	Progreso de Obregón	25	Zapotlán	1
Chapuluacan	11	Querétaro, Qro.	3	Zimapan	102
Chilcuahutla	63	San Agustín	1	<b>Total</b>	<b>1,948</b>
Comonfort	1	San Juan del Río, Qro.	1		
Ecatepec de Morelos, Edo de México	1	San Salvador	104		
El Arenal	19	Santa Cruz. Oax.	1		
Francisco I Madero	22	Santa Lucía	1		
Huautla	1	Santiago de Anaya	59		
Huichapan	8	Tasquillo	122		
Ixmiquilpan	866	Tecoanapa, Guerrero	1		
Jacala de Ledezma	12	Tecozautla	24		
La Misión	5	Tepetitlan	1		

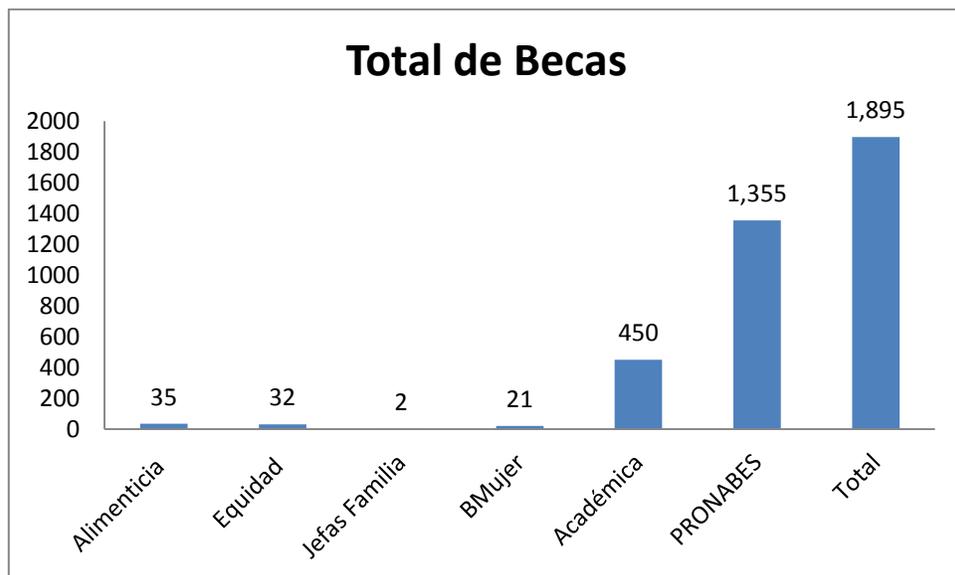
#### d) Presupuesto ejercido en el proyecto de becas

El total del presupuesto ejercido en el periodo septiembre – diciembre 2013 ha sido tal y como lo muestra la siguiente tabla:

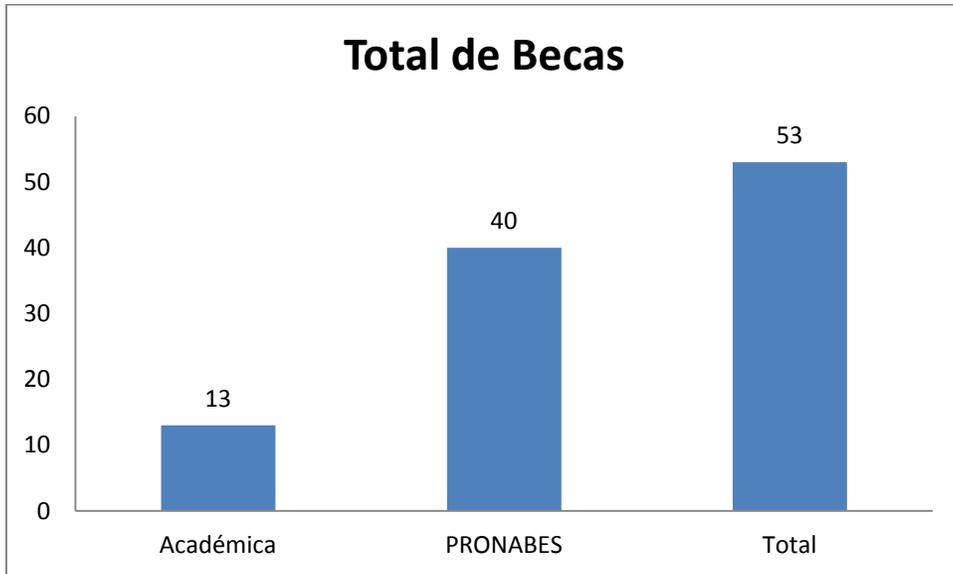
Septiembre– Diciembre 2013		
Tipo de Beca	Estudiantes	Total
Académicas	463	\$111,120.00
Alimenticia	35	\$66,323.00
Equidad	32	\$48,200.00
Estadía	0	0
B- Mujer	21	\$58,800.00
PRONABES	1,395	\$1,190,950.00
COCYTEH	0	0
Jefas de Familia	2	\$28,000.00
<b>Total</b>	<b>1,948</b>	<b>\$1,503,393.00</b>

#### e) Total de Becas

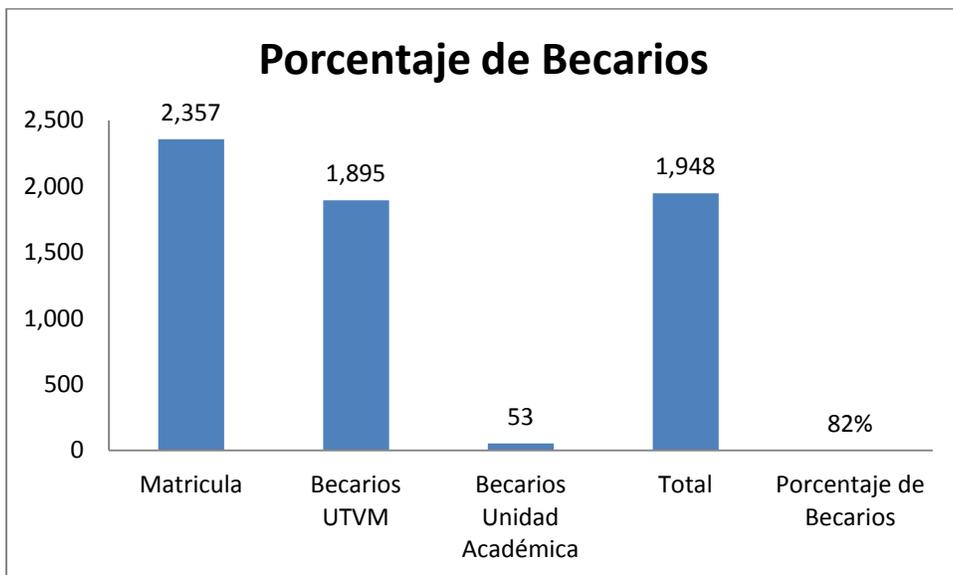
##### 1. Universidad Tecnológica del Valle del Mezquital



## 2. Unidad Académica de Tezontepec



### f) Porcentaje de Estudiantes Becados



## 2) Actividades de Psicopedagogía

### a) Talleres Extracurriculares de Formación Integral, por Programa Educativo

El total de talleres programados para impartir en el cuatrimestre septiembre-diciembre 2013 ha sido de 86 talleres de los cuales se impartieron 49 talleres, se beneficiaron 1,216 estudiantes con los talleres de formación integral, los motivos por lo que no se impartieron los talleres fue derivado a las actividades de los Programas Educativos y diferentes actividades del Departamento de Servicios Estudiantiles, por lo que se creó el compromiso de impartir los talleres en el mes de enero de 2014, independientemente de la programación para ese periodo escolar.

A continuación se muestra la tabla de los talleres de formación integral que se aplicaron en el cuatrimestre septiembre – diciembre 2013.

Programa Educativo	Cuatrimestre					Total Beneficiados
	1º	2º	4º	7º	10º	
Administración y Evaluación de Proyectos	Viviendo con autoestima (,C,D)	-	Yo soy parte del equipo -	Aprende a decir no (A,B)	Manejando mis emociones (A,B)	186
Mecánica	Viviendo con autoestima (A,B,C)	-	Yo soy parte del equipo (A,B,C)	Aprende a decir no (A)	Manejando mis emociones (A)	172
Procesos alimentarios	Viviendo con autoestima -	-	Yo soy parte del equipo -	Aprende a decir no -	Manejando mis emociones (A,B)	0
Tecnologías de la Información y Comunicación	Viviendo con autoestima (A,B,C,D,E,F)	-	Yo soy parte del equipo ( C,D,E)	Aprende a decir no (A,B,D)	Manejando mis emociones (A,B,C)	275
Turismo	Viviendo con autoestima (,C,D)	-	Yo soy parte del equipo	Aprende a decir no (A,B)	Manejando mis emociones (A,B)	224
Gastronomía	Viviendo con autoestima (,C,D)	-	Yo soy parte del equipo	Aprende a decir no (A,B)	Manejando mis emociones (A,B)	148
Mecatrónica	Viviendo con autoestima	-	Yo soy parte del equipo	Aprende a decir no	Manejando mis emociones	191

	(,C,D)		(A,B)	(A,B)		
Energías Renovables	Viviendo con autoestima (,C,D)	-	Yo soy parte del equipo	Aprende a decir no (A,B)	Manejando mis emociones (A,B)	20112020Yo 20
Total de estudiantes beneficiados	-	-	-	-	-	1216

**b) Estudiantes canalizados al área de psicopedagogía por Programa Educativo**

Programa Educativo	Canalizaciones	Interés Personal	Atendidas	No atendidas
AEP	4	2	6	
TIC	3		3	
PROCALI	4		4	
MECATTSU	2		2	
ME	1		1	
TUR	3		3	
ENERGIAS R				
ACUA				
GAST	2		2	
DEPROYS	1	1	2	
TICING	1		1	
PROCBIO				
MECATING				
MTLMEC				
DETUSUS				

## ING. ER

### LP SEGUR

<b>TOTAL</b>	21	3	24	0
--------------	----	---	----	---

### c) Motivos de Bajas por PE

### Bajas TSU

Motivos TSU	PROGRAMAS EDUCATIVOS									TOTAL
	MEC	AEP	PROCALI	MECATR	TUR	TIC	ACUI	ER	GAS	
Motivos personales	2	3	2	1		1			1	10
Cambio de escuela		1	4	1	2	2		1	1	12
Cambio de carrera					1	1				2
Reprobación										0
Cambio de residencia	2					1		1	1	5
Desinterés académico		2		2						4
Deserción	1	5	2	1	8	4		5	5	31
Estado de gravidez										0
Problemas de salud	2	1	2		1	1			2	9
Faltas al reglamento académico										0
Problemas de trabajo									1	1
Incumplimiento de expectativas	1	1		1	2	2				7
Problemas económicos	3	2	1		2	4			2	14
No Reinscripción										0
Cambio de UT				1						1
Matrimonio										0
Embarazo		2							1	3
Bajo desempeño académico	9	5								14
Distancia de la UT									1	1
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>22</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>114</b>

## Bajas Ingeniería

Motivos ING	PROGRAMAS EDUCATIVOS								
	MEC	DEPS	PROCEBIO	MECATR	DTURS	ER	LAP	TIC	TOTAL
Motivos personales			1						1
Cambio de escuela				1					1
Cambio de carrera									0
Reprobación									0
Cambio de residencia									0
Desinterés académico									0
Deserción	1					2			3
Estado de gravidez									0
Problemas de salud			1		1			1	3
Faltas al reglamento académico									0
Problemas de trabajo									0
Incumplimiento de expectativas		1						2	3
Problemas económicos			1					1	2
Matrimonio									0
Embarazo		1							1
Bajo desempeño académico									0
No Reinscripción									0
Fallecimiento								1	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>		<b>5</b>	<b>15</b>

## Bajas Licencia Profesional

Motivos Licencia Profesional	PROGRAMAS EDUCATIVOS	
	LP	TOTAL
Motivos personales		0
Cambio de escuela		0
Cambio de carrera		0
Reprobación		0
Cambio de residencia		0
Desinterés académico		0
Deserción		0
Estado de gravidez		0
Problemas de salud		0
Faltas al reglamento académico		0
Problemas de trabajo	1	1
Incumplimiento de expectativas		0
Problemas económicos		0
Matrimonio		0
Embarazo		0

Bajo desempeño académico		0
No Reinscripción		0
Fallecimiento		0
Total	1	1

Nota: Es importante considerar que el total de bajas incluye temporales y definitivas, dentro de las bajas son considerados los estudiantes de TSU e ingeniería.

### 3) Acciones de mejora

#### a) Resultados de auditoría de servicios complementarios septiembre diciembre 2013

La meta anual establecida para el servicio de becas y psicopedagogía ha sido de 8.66 y 8.96; la meta general establecida de manera conjunta con el resto de los servicios complementarios ha sido de 8.83.

Se observa a través de los resultados obtenidos, que los servicios que ofrece este departamento han logrado alcanzar tanto la meta individual como la meta general, durante el cuatrimestre Septiembre Diciembre 2013, ya que se ha obtenido un promedio general de 9.0 para psicopedagogía y 9.0 para becas; lo que indica que los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios que se ofrecen en éste departamento; por lo anterior no ha sido necesario atender alguna acción correctiva.

A continuación se muestran los resultados obtenidos de la evaluación realizada por los estudiantes a los servicios que ofrece esta área.

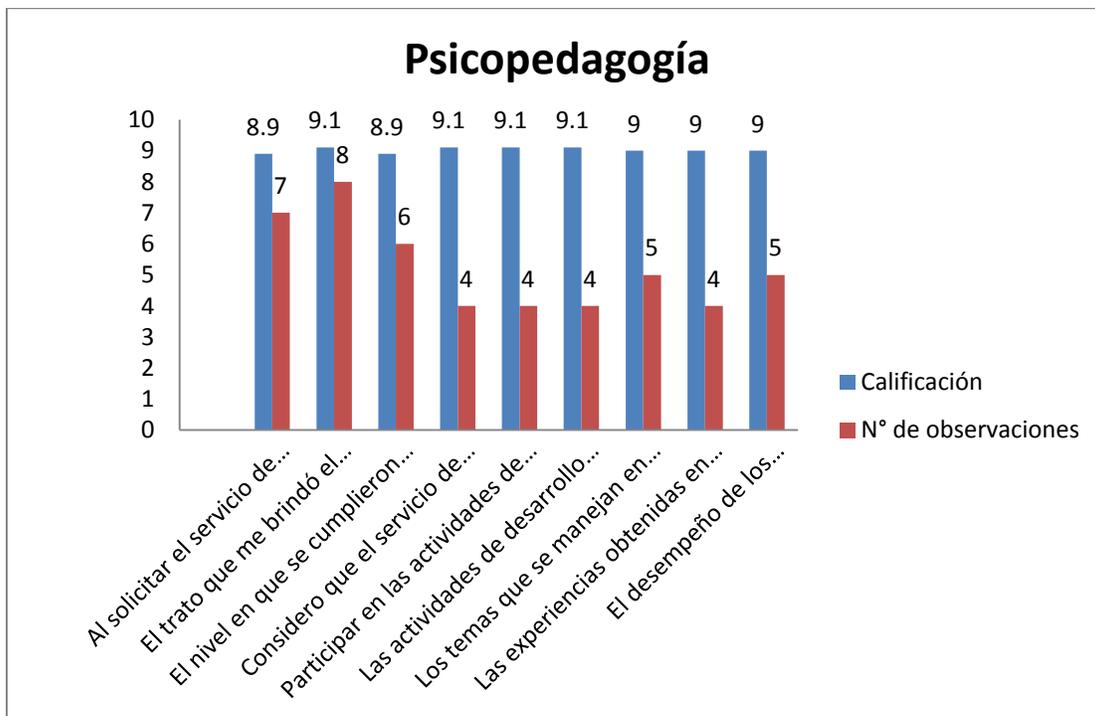
#### Servicio Complementario: Psicopedagogía

Criterio Evaluado	Calificación	N° de observaciones
Al solicitar el servicio de psicopedagogía el tiempo de respuesta fue:	8.9	7
El trato que me brindó el psicólogo(a) fue:	9.1	8
El nivel en que se cumplieron mis expectativas y necesidades, es:	8.9	6
Considero que el servicio de apoyo psicopedagógico es:	9.1	4
Participar en las actividades de desarrollo humano, me ayuda a ser una persona más responsable y	9.1	4

consciente de mis decisiones, de manera:

Las actividades de desarrollo humano me permiten un mejor entendimiento de mi conducta:	9.1	4
Los temas que se manejan en estas actividades, me parecen:	9	5
Las experiencias obtenidas en estas actividades las he aplicado en mi vida cotidiana:	9	4
El desempeño de los conductores de las actividades de desarrollo humano lo califico como:	9	5
<b>Índice de satisfacción</b>	<b>9</b>	<b>Total: 47</b>

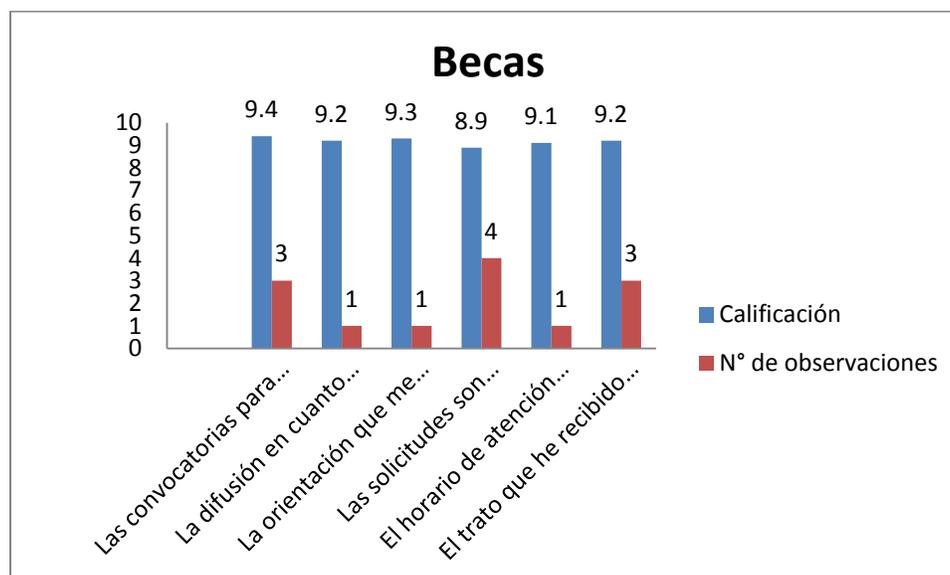
**Gráfica 1**



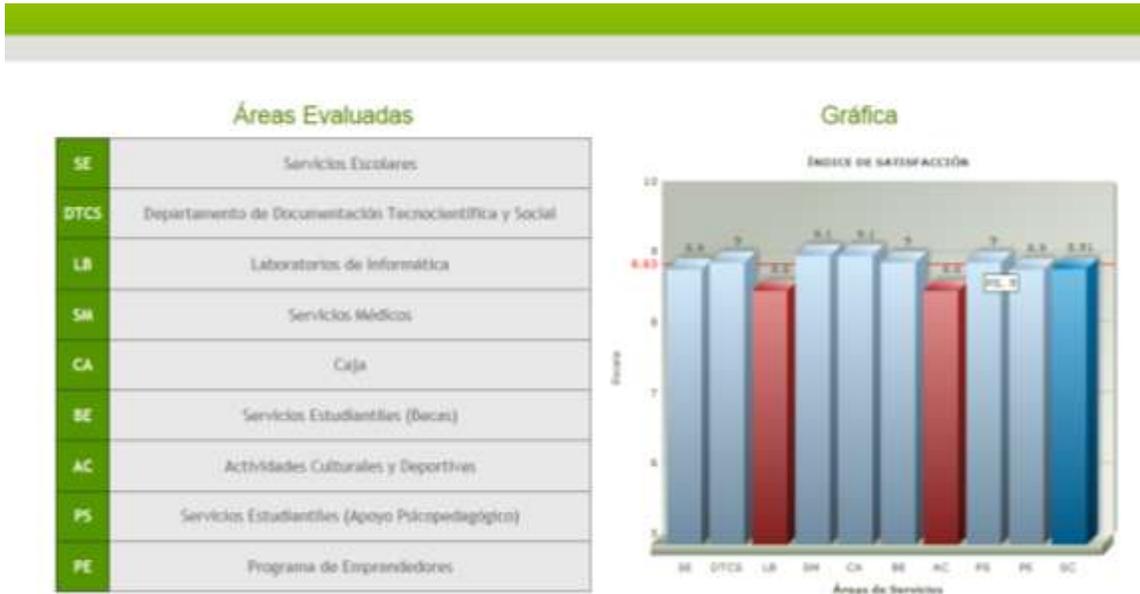
### Servicio Complementario: Becas

Criterio Evaluado	Calificación	N° de observaciones
Las convocatorias para becas se publican en tiempo y forma:	9.4	3
La difusión en cuanto al tipo de beca es:	9.2	1
La orientación que me han dado respecto al tipo de beca que más me conviene es:	9.3	1
Las solicitudes son fáciles de llenar:	8.9	4
El horario de atención es:	9.1	1
El trato que he recibido en los trámites de beca es :	9.2	3
<b>Índice de Satisfacción</b>	<b>9</b>	<b>Total: 13</b>

**Grafica 2**



A continuación se muestra la gráfica de los resultados 03/2013 del Sistema de Gestión de Calidad.



Las observaciones referidas por los estudiantes han sido atendidas a través de la intranet, en donde las observaciones de psicopedagogía fueron 47 y están encaminadas a que no conocen el servicio por lo que se les invito a que haga uso de él cuando lo requieran.

Por otro lado, en el servicio de Becas las observaciones fueron 13 y están orientadas a que son muchos trámites los que se requieren, se les explico que es parte de las reglas de operación de beca PRONABES, además también comentaron es importante mejorar el servicio, como fue comentado las observaciones se solventaron en el sistema.

**b) Atención al buzón de quejas y sugerencias**

Se monitoreo constantemente el buzón de quejas y sugerencias, sin embargo en este periodo no se tuvo ninguna queja ni sugerencia.

**c) Recomendaciones generales**

En las reuniones de Servicios Complementarios se ha reiterado la solicitud del curso de atención al cliente, esto con el objetivo de mejorar el servicio.

Se considera pertinente realizar un diagrama de proceso para darle atención a las canalizaciones, esto con el objetivo de mejorar la calidad de servicio en esta área, y por la parte de los talleres de formación integral, realizar lo conducente para que no se reprogramen los talleres y se les pueda impartir a los estudiantes en tiempo y forma.