

Revisión XXXIV del SGC por la Rectoría



Universidad Tecnológica de Salamanca



Revisión del SGC por la Rectoría

Reporte de Resultados Enero-Abril 2023

Fecha: 08 de junio de 2023

Orden del día

- 1. Lista de asistencia y apertura de la reunión.**
- 2. Entradas de la Revisión por la Dirección
(requisitos de la Norma ISO 9001:2015)**
- 3. Asuntos generales.**
- 4. Clausura de la reunión**

9.3.1 Generalidades

La Alta Dirección **debe** revisar el Sistema de Gestión de la Calidad a intervalos planificados, para asegurarse de su idoneidad, adecuación, eficacia y alineación con la dirección estratégica de la Universidad Tecnológica de Salamanca.

Reuniones de Revisión del SGC por la Rectoría programadas:

- 10 de marzo de 2023
- 07 de junio de 2023
- 04 de Octubre de 2023

2. Entradas de la revisión por la dirección

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.

d) La adecuación de los recursos.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.

f) Las oportunidades de mejora.

b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad.

c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:



- c.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;**
- c.2 El grado en que se han logrado los objetivos de la calidad;**
- c.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;**
- c.4 Las no conformidades y acciones correctivas;**
- c.5 Los resultados de seguimiento y medición;**
- c.6 Los resultados de las auditorías; y**
- c.7 El desempeño de los proveedores externos.**

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

Participantes: Responsables de eficacia del SGC

Fecha: 10 /03/2023

Rev. Núm. 33

Período evaluado Septiembre-diciembre 2022

| COMPROMISOS DE LA REVISIÓN DE LA RECTORÍA XXXIII | | | |
|---|-------------|------------------|-----------------------------|
| ACTIVIDAD | RESPONSABLE | FECHA COMPROMISO | CUMPLIMIENTO % DE AVANCE |
| 1. La coordinadora del SGC enviará los incumplimientos de indicadores a los responsables para el seguimiento a través del procedimiento de acciones correctivas y de mejora. | SGC | Marzo 2023 | 100 % |
| 2. Los responsables de Eficacia enviaran las acciones correctivas derivadas del incumplimiento de los objetivos correspondiente a la revisión de Septiembre-diciembre 2022. | TODOS | Marzo 2023 | 50 % |
| 3. La coordinadora del SGC en conjunto con la Auditor líder de la auditoría interna número 14, se reunirán para verificar el seguimiento a las NC detectadas. | TODOS | Marzo 2023 | 100% |
| 4. La coordinadora del SGC en conjunto con la coordinación académica y directores de carrera verificarán en REDIC007 seguimiento a los programas de asignatura. Lo anterior para mejora del instrumento y reporte al SGC. | COA,DIC,SGC | Abril 2023 | 0% |

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|------------------------------|------------|------|-----------|--------------------------------------|
| 2. Deserción escolar de TSU. | Educativo. | 9.1% | 7.8% | Departamento de Servicios Escolares. |

| Programa Educativo de TSU | Meta | Alcanzado |
|--|-------|------------|
| Energías Renovables Área Calidad y Ahorro De Energía | 14.5% | 18% (9/50) |

Grupos vulnerables, PAT, atención de asesoría y tutoría

| | | |
|---|--|--------------------|
| Plan de Acción tutorial (PAT) de los grupos del Programa Educativo de ERC | Profesor Tutor de la Carrera de ERC, Director de Carrera de ERC | (10) 10/04/2023 |
| Grupos vulnerables de los estudiantes de los grupos de ERC | Profesor Tutor de la Carrera de ERC, Director de Carrera de ERC | 10/04/2023 |

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|--|------------|------|-----------|---------------------------------------|
| 3. Egresados de TSU en el mercado laboral. | Educativo. | 8.7% | 11.85% | Departamento de Vinculación Académica |

| Programa Educativo de TSU | Meta | Alcanzado |
|--|------|--------------------|
| Mecatrónica Área Automatización | 15% | 14.85% (15/101) |
| Licenciatura en Gestión del Capital Humano | 34% | 28.57% (28/98) |

PLAN:

| Acciones (8) | Responsable (9) | Fecha programada (10) |
|--|--------------------------------|-----------------------|
| Publicación de vacantes en el perfil de Estadías y Egresados mediante Facebook | Ixchel Divivani Vázquez Méndez | Marzo – abril 2023 |
| | | |

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

1. **Objetivo 3.-** Mostrar coherencia entre los programas educativos ofertados y las necesidades reales en el ámbito de influencia de la institución.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|--|------------|------|-----------|--------------------------------------|
| 7. Programas centrados en el estudiante. | Educativo. | 9.1% | 7.8% | Departamento de Servicios Escolares. |

| Servicio | Meta | Alcanzado |
|-----------|------|-----------|
| Becas | 85 | 83 |
| Cafetería | 82 | 77 |

Becas

| PLAN: | | |
|--|------------------------|-----------------------|
| Acciones (8) | Responsable (9) | Fecha programada (10) |
| 1.- Reforzar en las inducciones con nuevos estudiantes los tipos de becas, su probabilidad de resultar seleccionados, las responsabilidades del estudiante y del enlace de oficina de becas. | Daniela Vargas Aguilar | Septiembre |
| 2. Contar con horario de atención en la oficina para eficientar el tiempo. | Daniela Vargas Aguilar | Abril |

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|-----------------------------|------------|------|-----------|------------------------------------|
| 12. Evaluación de docentes. | Educativo. | 80% | | Direcciones de carrera |

| Evaluación docente | | | |
|--|--|--|--------|
| Carrera | Total de docentes en el cuatrimestre septiembre-diciembre 2023 | (No. de profesores-asignatura que obtuvieron una calificación en la evaluación por los alumnos mayor a 8.8 | % |
| Ingeniería en Sistemas Productivos | 14 | 11 | 78.57% |
| Tecnologías de la Información | 13 | 9 | 69.23% |
| Ing. en Desarrollo y Gestión de Software | 8 | 5 | 62.5% |

TIS/IDGS

PLAN:

| Acciones (8) | Responsable (9) | Fecha programada (10) |
|--|----------------------------------|---------------------------------------|
| Solicitud a los docentes de TIS e IDGS en relación con su asistencia en clase, tanto de la llegada como de salida (respetar los tiempos). En el caso de la docente de Inglés, se contó con el apoyo de la Mtra. Vanessa Zermeño, quien atendió la situación de manera directa con los docentes de Inglés | Docentes del área en TIS e IDGS. | Durante el cuatrimestre Ene.Abr 2023. |
| Revisión del reporte de incidencias por parte de los prefectos. | PA's en TIS e IDGS. | |
| Capacitación de docente. | PA Tutor(a) de cada grupo. | |

Evidencias de las acciones realizadas: (11)

| |
|---|
| <p>Se reportarán algunas evidencias al cierre del Cuatrimestre EneAbr 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de incidencias para seguimiento de hora de entrada a clase de docentes de TIS e IDGS, así como del lugar donde imparten la clase (seguimiento al uso de Laboratorios). - Calendario de actividades en Laboratorios de Inglés durante el Cuatrimestre (la docente que salió baja en calificación en IDGS durante el Cuatrimestre SepDic 2022, ya no continuó en el Cuatrimestre EneAbr 2023). - Capacitación de PA's Tutores de TI e IDGS durante el Cuatrimestre EneAbr 2023. |
|---|

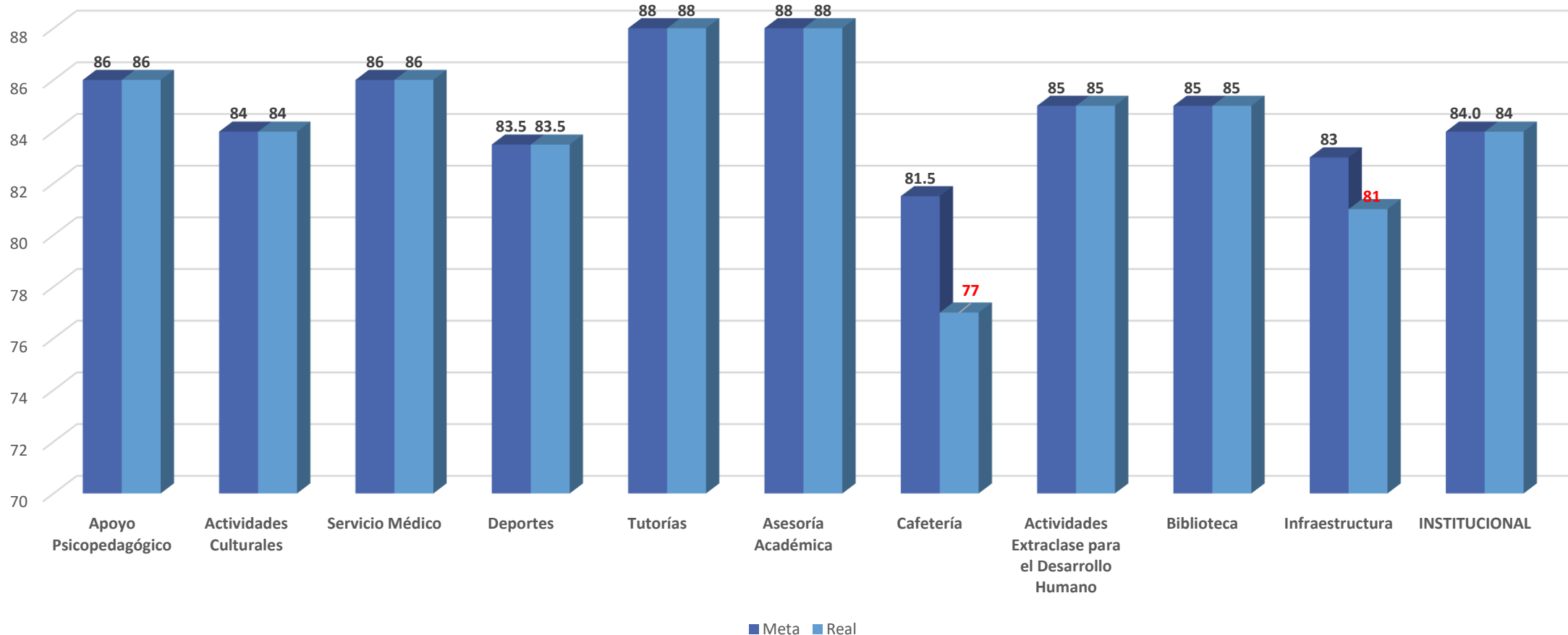
b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de la Calidad

| Situaciones Internas | Situaciones Externas |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">➤ Acreditación de 3 Programas Educativos.➤ Uso de plataformas virtuales en el proceso educativo.➤ Aprovechamiento de las TI como herramientas de inducción y socialización.➤ Actualización de la información documentada.➤ Cambio en el uso de registros físicos a registros digitales, propiciando la disminución del uso de papel.➤ Prioridad de la actividad docente, limitando la investigación aplicada. | <ul style="list-style-type: none">➤ Firma de convenios de colaboración con IEMS de la Z.I. de la UTS.➤ Disminución de recursos presupuestales.➤ Incremento de la deserción en Educación Media Superior y en consecuencia disminución de la matrícula en Municipios de la Z.I. de la UTS.➤ Incremento de la inseguridad. |

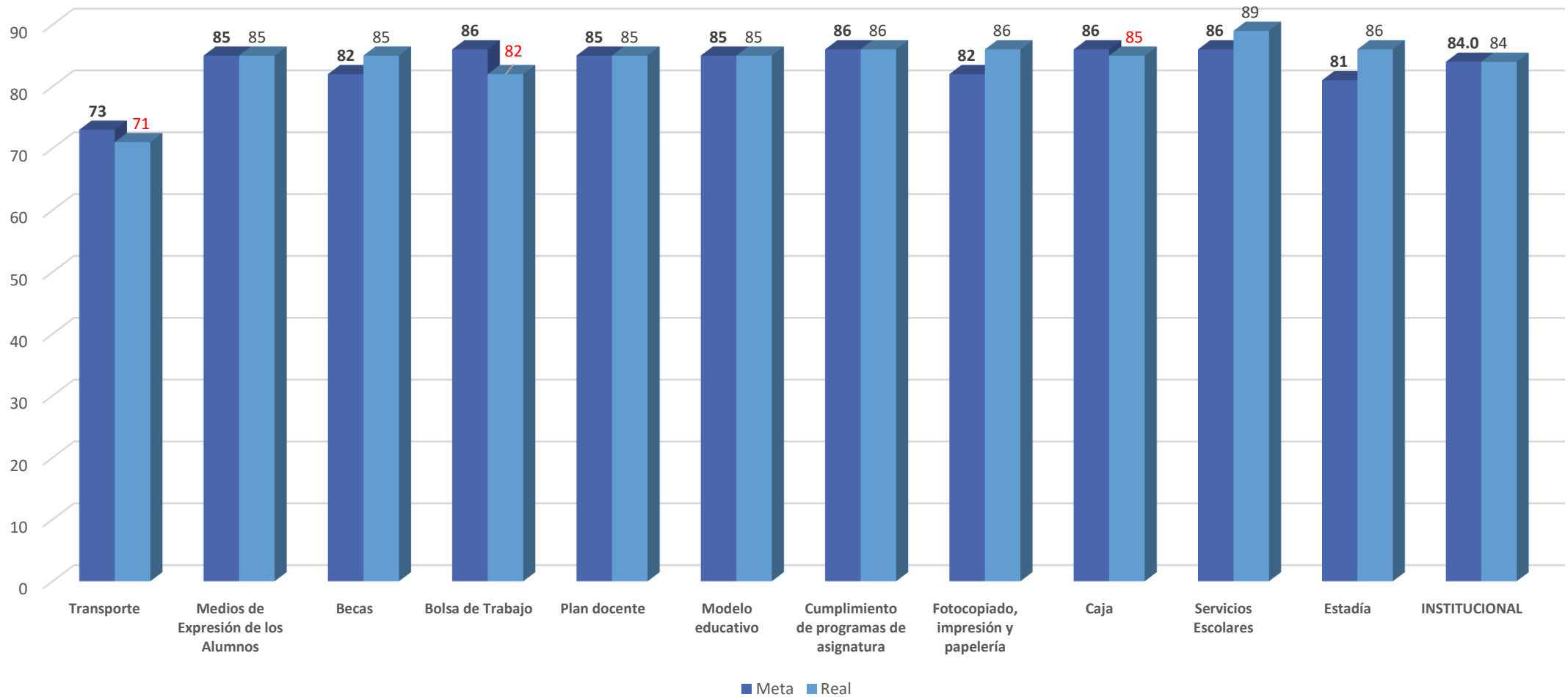
c) La información sobre el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, incluidas las tendencias relativas a:

c.1 La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.

Retroalimentación de los Estudiantes



Retroalimentación de los estudiantes



Retroalimentación de las partes interesadas pertinentes

No se recibieron quejas para el cuatrimestre Enero-Abril 2023

El Sistema de Gestión de la Calidad considera 5 Objetivos de Calidad para el cumplimiento de su Política de Calidad, éstos se encuentran en el documento Objetivos e Indicadores de Calidad (EPREC001).

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.
2. Medir el grado de aplicación de los recursos económicos destinados a la institución, con la finalidad de proporcionar a los alumnos las herramientas necesarias para su mejor desarrollo académico.
3. Mostrar coherencia entre los programas educativos ofertados y las necesidades reales en el ámbito de influencia de la institución.
4. Desarrollar y consolidar acciones estratégicas para fortalecer la relación con los sectores productivos, con el propósito de satisfacer las necesidades de éstos.
5. Desarrollar acciones encaminadas a la mejora continua del desempeño institucional.

Los indicadores que se presentan a continuación son los evaluables en el periodo Enero-Abril 2023

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|------------------------------|------------|-------|-----------|-------------------------------------|
| A. 1. Tasa de egreso de TSU. | Educativo. | 61.3% | | Departamento de Servicios Escolares |

Los indicadores para este objetivo son evaluables en el periodo Septiembre- diciembre

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|------------------------------------|------------|------|-----------|-------------------------------------|
| B. Tasa de egreso de licenciatura. | Educativo. | | | Departamento de Servicios Escolares |

Los indicadores para este objetivo son evaluables en el periodo Mayo-Agosto

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|------------------------------|------------|-------|-----------|--------------------------------------|
| 2. Deserción escolar de TSU. | Educativo. | 10.4% | 8% | Departamento de Servicios Escolares. |

| Programa Educativo de TSU | Meta | Alcanzado |
|---|-------|---------------------|
| Mecatrónica Área Automatización | 15% | 13% (39/300) |
| Procesos Industriales Área Automotriz | 10% | 8% (10/131) |
| Energías Renovables Área Calidad y Ahorro De Energía | 14% | 5% (2/4) |
| Tecnologías de la Información Área Desarrollo de Software Multiplataforma | 9% | 7% (9/130) |
| Administración Área Capital Humano | 13% | 5% (13/315) |
| Química Área Industrial | 6.7% | 5% (10/189) |
| Química Área Tecnología Ambiental | 15% | 16% (7/45) |
| Institucional | 10.4% | 8% (93/1151) |

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|---------------------------------------|------------|------|-----------|--------------------------------------|
| B. Deserción escolar de licenciatura. | Educativo. | 1.4% | 1.0% | Departamento de Servicios Escolares. |

| Programa Educativo de Licenciatura | Meta | Alcanzado |
|--|-------------|--------------------|
| Ingeniería en Energías Renovables | 3.0% | 3% (1/36) |
| Ingeniería en Mecatrónica | 1.0% | 1% (3/268) |
| Ingeniería en Procesos Químicos | 1.0% | 2% (3/142) |
| Ingeniería en Sistemas Productivos | 3.0% | 1% (1/108) |
| Ingeniería en Tecnología Ambiental | 2.3% | 0% (0/31) |
| Licenciatura en Gestión del Capital Humano | 4.0% | 1% (4/271) |
| Ingeniería en Desarrollo y Gestión de Software | 4.0% | 2% (1/59) |
| Institucional | 1.4% | 1% (13/915) |

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|--|------------|-----------|-----------|------------------------------------|
| 3. Egresados de TSU en el mercado laboral. | Educativo. | 8. 67% | | Departamento de Vinculación. |

Los indicadores para este objetivo son evaluables en el periodo Septiembre- diciembre

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|--|------------|-------|-----------|------------------------------------|
| 3. B. Egresados de licenciatura en el mercado laboral. | Educativo. | 22.6% | | Departamento de Vinculación. |

Los indicadores para este objetivo son evaluables en el periodo Septiembre- diciembre

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|--|------------|------|-----------|------------------------------------|
| 4. Tasa de empleadores de TSU satisfechos. | Educativo. | 96% | | Departamento de Vinculación. |

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|---|------------|------|-----------|------------------------------------|
| B. Tasa de empleadores de licenciatura satisfechos. | Educativo. | 95% | | Departamento de Vinculación. |

Los indicadores para este objetivo son evaluables en el periodo Septiembre- diciembre

1. Medir la eficacia de la Institución en el logro de sus objetivos y metas sustantivas programadas.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|---|------------|------|-----------|------------------------------------|
| 5. Tasa de egresados de TSU satisfechos | Educativo. | 84% | | Departamento de Vinculación. |

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|---|------------|------|-----------|------------------------------------|
| B. Tasa de egresados de licenciatura satisfechos. | Educativo. | 83% | | Departamento de Vinculación. |

Los indicadores para este objetivo son evaluables en el periodo Septiembre- diciembre

2.- Medir el grado de aplicación de los recursos económicos destinados a la institución, con la finalidad de proporcionar a los alumnos las herramientas necesarias para su mejor desarrollo académico

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|---------------------------|------------|--------|-----------|--|
| 6.Utilización de espacios | Educativo. | 195.5% | | Departamento de Programación y Evaluación. |

Incluye turno matutino y vespertino

Los indicadores para este objetivo son evaluables en el periodo Septiembre- diciembre

3.- Mostrar coherencia entre los programas educativos ofertados y las necesidades reales en el ámbito de influencia de la institución.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|---|------------|-------|-----------|---|
| 7. Programas centrados en el estudiante. | Educativo. | 84% | 84% | Direcciones de Carrera y Departamento de Programación y Evaluación. |
| 8. Planta académica: Profesores de tiempo completo con perfil deseable. | Educativo. | 18.5% | 22% | Coordinación Académica |

| Núm. | PROFESOR | CARRERA | ÁREA DEL CONOCIMIENTO |
|------|---------------------------------|---------|--|
| 1 | Cárdenas Galindo Luis Edilberto | QAI | Ingeniería, Manufactura y Construcción |
| 2 | López Robles José Luis | PIA | Ingeniería, Manufactura y Construcción |
| 3 | Gallegos Arellano Eloisa | MET | Ingeniería, Manufactura y Construcción |
| 4 | Almanza Robles Francisco Javier | PIA | Ingeniería, Manufactura y Construcción |
| 5 | Luna Puente Rafael | PIA | Ingeniería, Manufactura y Construcción |

4.- Desarrollar y consolidar acciones estratégicas para fortalecer la relación con los sectores productivos, con el propósito de satisfacer las necesidades de éstos

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|---|--|------|-----------|--------------------------------------|
| 9. Ingresos propios por servicios y estudios tecnológicos prestados | Gestión Administrativa, Vinculación y Extensión Universitaria. | 1.36 | | Departamento de Recursos Financieros |

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|----------------------------------|---|-------|-----------|---|
| 10. Cursos de educación continua | Gestión Administrativa, Vinculación y Extensión Universitaria . | 92.5% | | Direcciones de Carrera y Departamento de Programación y Evaluación. |

Los indicadores para este objetivo son evaluables en el periodo Septiembre- diciembre

5.- Desarrollar acciones encaminadas a la mejora continua del desempeño institucional..

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|--|------------|------|-----------|------------------------------------|
| 11. Seguimiento de Programas de asignatura del Plan de estudios. | Educativo. | 98% | 100% | Direcciones de carrera |

| CARRERA | CUMPLIMIENTO DEL % AVANCE PROGRAMADO EN LA SEMANA 6 | CUMPLIMIENTO DEL % AVANCE PROGRAMADO EN LA SEMANA 13 | ACCIONES REALIZADAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO |
|---------|---|--|---|
| ADM | 100% | 100% | |
| LGCH | 100% | 100% | |
| TIS | 100% | | No se recibió información de la carrera |
| IDGS | 100% | | No se recibió información de la carrera |
| PIA | 100% | 100% | |
| MET | 100% | 100% | |
| ISIP | 100% | 100% | |
| IMET | 100% | 100% | |
| ITEA | 100% | 100% | |
| QAM | 100% | 100% | |
| QAI | 100% | 100% | |
| IPQ | 100% | 100% | |
| ERC | 100% | 100% | |
| IERC | 100% | 100% | |

5.- Desarrollar acciones encaminadas a la mejora continua del desempeño institucional..

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|-----------------------------|------------|------|-----------|------------------------------------|
| 12. Evaluación de docentes. | Educativo. | 80% | | Direcciones de carrera |

| Carrera | Total de docentes en el cuatrimestre Enero-abril 2023 | (No. de profesores-asignatura que obtuvieron una calificación en la evaluación por los alumnos mayor a 8.8 | % |
|--|---|--|--------|
| Administración área Capital Humano | 28 | 25 | 89.28% |
| Licenciatura en Gestión del Capital Humano | 15 | 13 | 86.66% |
| Energías Renovables Área Calidad y Ahorro de Energía | 12 | 12 | 100% |
| Ingeniería en Energías Renovables | 7 | 7 | 100% |
| Química área Tecnología Ambiental | 9 | 9 | 100% |
| Ingeniería en Tecnología Ambiental | 6 | 6 | 100% |
| Química Área Industrial | 17 | 17 | 100% |
| Ingeniería en Procesos Químicos | 10 | 10 | 100% |

5.- Desarrollar acciones encaminadas a la mejora continua del desempeño institucional..

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|-----------------------------|------------|------|---------------|------------------------------------|
| 12. Evaluación de docentes. | Educativo. | 80% | 94.77% | Direcciones de carrera |

| Carrera | Total de docentes en el cuatrimestre Enero-abril 2023 | (No. de profesores-asignatura que obtuvieron una calificación en la evaluación por los alumnos mayor a 8.8 | % |
|--|---|--|--------|
| Procesos Industriales área Automotriz | 23 | 21 | 91.30% |
| Mecatrónica área Automatización | 45 | 43 | 84.61% |
| Ingeniería en Sistemas Productivos | 15 | 14 | 93.33% |
| Ingeniería en Mecatrónica | 25 | 23 | 92% |
| Tecnologías de la Información | | No se recibió información de la carrera | |
| Ing. en Desarrollo y Gestión de Software | | No se recibió información de la carrera | |

5.- Desarrollar acciones encaminadas a la mejora continua del desempeño institucional..

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|--|--|------|-----------|---------------------------------------|
| 13. Medición de la satisfacción de la estadía en tres rubros: alumno, proyecto y asesor académico. | Gestión Administrativa, Vinculación y Extensión Universitaria. | 93% | 94.7% | Departamento de Vinculación Académica |

| Programa Educativo | Promedio |
|---------------------------------------|--------------|
| LGCH | 9.7 |
| IMET | 9.6 |
| ISP | 9.58 |
| IPQ | 9.3 |
| IERC | 9.58 |
| ITEA | 9.52 |
| IDGS | 9.04 |
| Promedio General Institucional | 9.47% |

Para el cuatrimestre que se informa se tuvieron alumnos de Ingeniería en Estadías

5.- Desarrollar acciones encaminadas a la mejora continua del desempeño institucional.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|-----------------------|----------------------|------|--------------|------------------------------------|
| 14. Medición del SGC. | Planeación y Calidad | 95% | 95% 29/30 | Departamento de Planeación |

5.- Desarrollar acciones encaminadas a la mejora continua del desempeño institucional.

| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|---|-------------------------|------|---------------|------------------------------------|
| 17. Perfil idóneo del personal docente | Gestión Administrativa, | 90% | 0%% (1/1) | Departamento de Recursos Humanos |
| 18. Perfil idóneo del personal administrativo | Gestión Administrativa | 90% | 100% (2/2) | Departamento de Recursos Humanos |

Se canceló el proceso de reclutamiento y selección de personal docente debido a inconsistencias en el proceso en conjunto con la comisión dictaminadora.

5.- Desarrollar acciones encaminadas a la mejora continua del desempeño institucional.



| Indicador | Proceso | Meta | Alcanzado | Área responsable de la información |
|-------------------------------|-------------------------|------|-----------|------------------------------------|
| 19. Evaluación de proveedores | Gestión Administrativa, | 90% | 80% | Coordinación de compras |

| Proveedor | periodo Evaluado | Calificación | Observaciones |
|--|------------------|--------------|-------------------------------|
| SISTEMAS DE IMPRESION DIGITAL SA DE CV | Enero-Abril 2023 | 7 | SERVICIO CONSOLIDADO |
| SONIA ROBLES PEREZ | Enero-Abril 2023 | 8 | FERRETERIA |
| PERLA JETZABEL SORIANO GONZALEZ | Enero-Abril 2023 | 8 | ACCESORIOS COMPUTO |
| LISSETTE FERNANDA VALADEZ DAVALOS | Enero-Abril 2023 | 8 | SERVICIO DE ALIMENTOS |
| HORNO Y TRADICION DE SALAMANCA SA DE CV | Enero-Abril 2023 | 8 | PASTELES |
| FRANCISCA MEDINA HORTELANO | Enero-Abril 2023 | 9 | FERRETERIA |
| ALEJANDRA FLORES MARTINEZ | Enero-Abril 2023 | 8 | ARREGLOS FLORALES |
| SERGIO ZAMUDIO MURILLO | Enero-Abril 2023 | 8 | PANTS DEPORTIVOS ALUMNOS |
| COMPUT ARTE PAPELERIA SA DE CV | Enero-Abril 2023 | 8 | PAPELERIA |
| GRABADOS FERNANDO FERNANDEZ | Enero-Abril 2023 | 8 | HOJAS BASE SERV. ESCOLARES |
| BERENICE FLORES MEDOZA | Enero-Abril 2023 | 8 | SERVICIO DE ALIMENTOS |
| RS DISTRIBUCIONES SA DE CV | Enero-Abril 2023 | 8 | FERRETERIA |
| COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA SANCHEZ SA DE CV | Enero-Abril 2023 | 8 | MEDICINA |
| TEXTIL COMERCIAL MARIANA | Enero-Abril 2023 | 6 | ROPA DEPORTIVA |
| DAVID AEJANDRO ESTRADA PINTOR | Enero-Abril 2023 | 8 | MATERIALES PARA IMPRESORAS 3D |
| OSCAR OSVALDO JIMENEZ GRANADOS | Enero-Abril 2023 | 7 | IMPRENTA |
| GUANAJUATO MATERIAL ELECTRICO | Enero-Abril 2023 | 9 | MATERIAL ELECTRICO |
| MAPEQ MAYORISTAS EN PAPELERIA SA DE CV | Enero-Abril 2023 | 9 | PAPELERIA |
| PROVEEDURIA DE PRODUCTOS Y SERVIICO DE MEXICO | Enero-Abril 2023 | 7 | COMERCIALIZADORA |
| DESARROLLOS Y SOLUCIONES EN TI SA DE CV | Enero-Abril 2023 | 7 | ACCESORIOS COMPUTO |
| ALICIA LANGO FLORES | Enero-Abril 2023 | 9 | COMERCIALIZADORA |
| EQUIPOS Y TRACTORES DEL BAJIO SA DE CV | Enero-Abril 2023 | 8 | |
| MARIA GUADALUPE CAMARENA | Enero-Abril 2023 | 6 | SERVICIOS DE ALIMENTOS |
| Promedio | | 7.82 | |

| Proveedor | periodo Evaluado | Calificación | Observaciones |
|----------------------------------|------------------|--------------|---|
| Manavil (Servicio de vigilancia) | Enero-Abril 2023 | 8 | Es necesario reforzar las prácticas de vigilancia y utilizar nuevos métodos de control. |
| Promali (Servicio de limpieza) | | 8 | Se está gestionando para que por parte del gobierno del estado nos apoye en base al reglamento con más presupuesto para contratar más personal. |
| Cafetería | | 7.7 | |
| Papelería | | 8.6 | |
| Promedio | | 8.07 | |

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

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | POSIBLES CAUSAS |
|------|---|--|-------------------------|------------------|--|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| DAF | PDDAF001-B Gestión de Recursos. | Presupuesto autorizado /presupuesto ejercido | 100% (Final del año) | 27.22% | |
| | PDRHS001 Reclutamiento y selección de personal docente. | Número de vacantes /Número de veces que se aplicó el procedimiento = % | 95% | 100% (0/1) | Se canceló el proceso de reclutamiento y selección debido a inconsistencias en el proceso en conjunto con la comisión dictaminadora. |
| | PDRHS002 Reclutamiento y selección de personal administrativo. | Número de vacantes /Número de veces que se aplicó el procedimiento = % | 95% | 100% (2/2) | |
| | PDRHS004 Capacitación. | Total de capacitaciones impartidas en un año /Total de capacitaciones propuestas en un año = % | 95% (Final del año) | 22% | |
| | PDRMS002 Adquisición de bienes, de servicios, selección y evaluación de proveedores. | Total de solicitudes atendidas /Total de solicitudes recibidas = % | 90% | 93.33% (112/120) | No había presupuesto. |

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

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | POSIBLES CAUSAS |
|------|--|---|-------|----------------|---|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| DAF | PDRMS003 Mantenimiento preventivo y/o correctivo de la infraestructura y equipo mobiliario. | Total de solicitudes atendidas /Total de solicitudes recibidas = % | 90% | 93.33% (42/45) | Se reprograma más adelante en el ejercicio del año. |
| | INSAE003 A Becas | Total de solicitudes recibidas en el cuatrimestre/Total de solicitudes atendidas en el cuatrimestre = % | 95% | 100% (145/145) | |
| | PDMED001 Atención Médica General. | Pacientes satisfechos con los servicios/muestra representativa de pacientes atendidos = % | 86% | 86% | |
| | INMED001 Afiliación al Seguro Facultativo. | solicitudes de alta o baja recibidas/ solicitudes atendidas = % | 95% | 100% (324/324) | |
| | INMED002 Justificantes Médicos. | recetas médicas recibidas que cumplen con los requisitos/justificantes emitidos = % | 95% | 100% (464/464) | |
| | INMED003 Citas Médicas. | canalizaciones recibidas/REMEDI 002 emitidos = % | 95% | 100% (1/1) | |

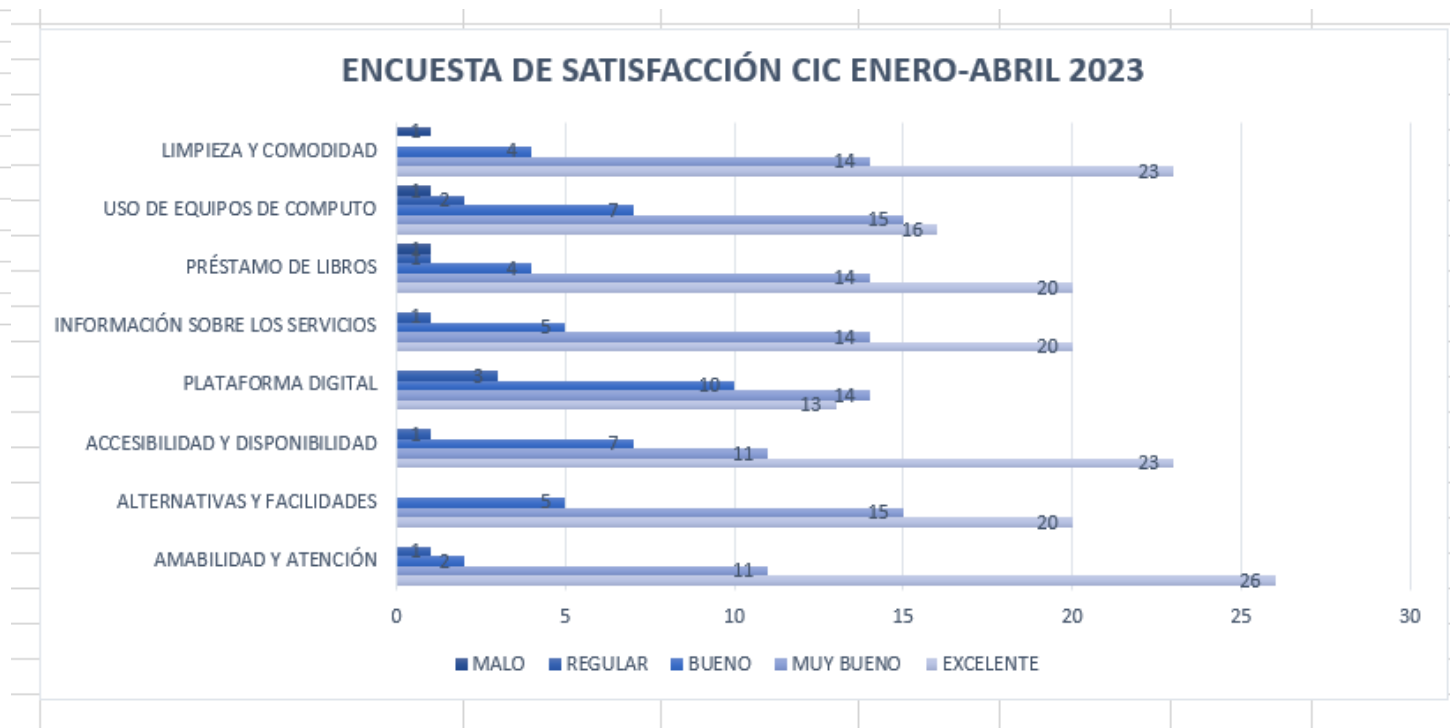
c.3 El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | Observaciones |
|------|--------------------------------------|--|-------|--------------------|---|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| PSC | INSAE002-B Atención Psicopedagógica. | Canalizaciones atendidas en el Área de Atención Psicopedagógica de 1ra vez = 114/Canalizaciones agendadas en APS=106 | 92% | 93% (106/114) | Se agendarón todas las canalizaciones recibidas en APS |
| | | Total de sesiones de seguimiento atendidas en el Área de Atención Psicopedagógica = 387 /Total de sesiones de seguimiento programadas en el cuatrimestre= 80 | 100% | 206.7% (387/80) | Se atendieron más sesiones de seguimiento debido a las nuevas canalizaciones recibidas durante el cuatrimestre |
| | | Aplicación de Psicométricos a alumnos (as) de 1ro y 7mo cuatrimestre respectivamente | 100% | 100% (2/2) | Se evaluó a las y a los estudiantes de 1er cuatrimestre de la generación 14.5 y de 7mo cuatrimestre de la generación 12.5 |

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

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | Observaciones |
|------|---------------------|-----------------------|-------|------|---------------|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| CIC | INSAE001 Biblioteca | Ver gráfica posterior | | | |

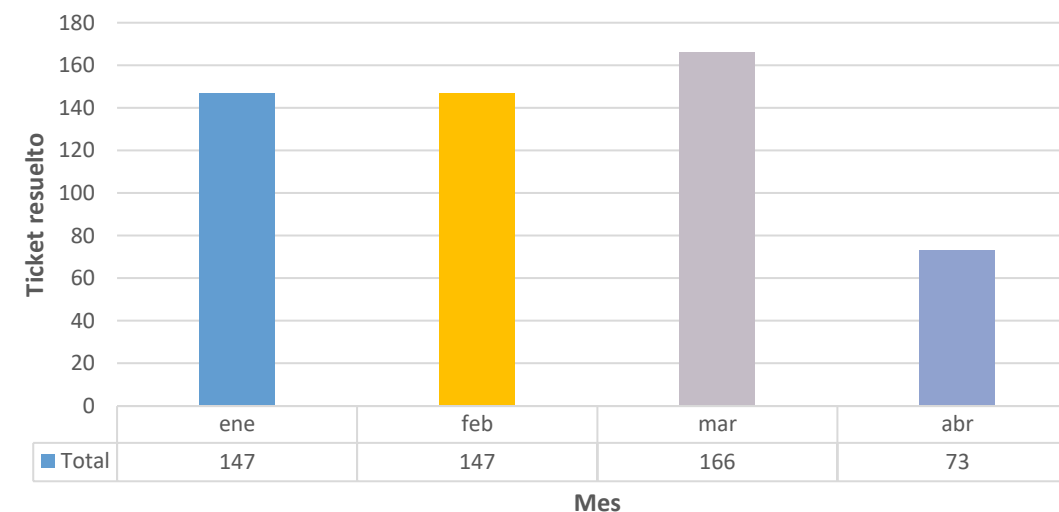
| Columna1 | EXCELENTE | MUY BUENO | BUENO | REGULAR | MALO |
|---------------------------------|-----------|-----------|-------|---------|------|
| AMABILIDAD Y ATENCIÓN | 26 | 11 | 2 | 1 | |
| ALTERNATIVAS Y FACILIDADES | 20 | 15 | 5 | | |
| ACCESIBILIDAD Y DISPONIBILIDAD | 23 | 11 | 7 | 1 | |
| PLATAFORMA DIGITAL | 13 | 14 | 10 | 3 | |
| INFORMACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS | 20 | 14 | 5 | 1 | |
| PRÉSTAMO DE LIBROS | 20 | 14 | 4 | 1 | 1 |
| USO DE EQUIPOS DE COMPUTO | 16 | 15 | 7 | 2 | 1 |
| LIMPIEZA Y COMODIDAD | 23 | 14 | 4 | | 1 |



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

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | Observación |
|------|----------------------------------|---|-------|-----------------|-------------|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| | INDIC001 Laboratorio de Química | Solicitud de laboratorio atendidas / Solicitud de laboratorio recibidas | 95% | 100% 533/533 | |
| | INDIC002 Laboratorio de Energías | Solicitud de laboratorio atendidas / Solicitud de laboratorio recibidas | 95% | 100% 30/30 | |

| MES | NUEVOS TICKETS | ABIERTO | RESUELTO |
|--------------|----------------|---------|----------|
| Enero 2023 | 147 | 0 | 147 |
| Febrero 2023 | 147 | 1 | 146 |
| Marzo 2023 | 166 | 1 | 165 |
| Abril 2023 | 73 | 1 | 72 |
| Totales | 533 | 3 | 530 |



“Si eludes la responsabilidad, no prosperarás.”

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

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | Observación |
|------|--|---|-------|---------------------|--|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| | INDIC003 Taller de Manufactura | Solicitud de laboratorio atendidas / Solicitud de laboratorio recibidas | 95% | 0% | No se utilizó en el cuatrimestre enero-abril no hubo materias para el taller. |
| | INDIC004 Laboratorio de Neumatica | Solicitud de laboratorio atendidas / Solicitud de laboratorio recibidas | 95% | 73.07% (95/130) | 45 sesiones no asistieron desconociendo el motivo 7 sesiones se dio clase en salón |
| | INDIC005 Taller de Máquinas y Herramientas | Solicitud de laboratorio atendidas / Solicitud de laboratorio recibidas | 95% | 69.16% (83/120) | 15 sesiones no asistieron desconociendo el motivo 4 sesiones se dio clase en salón 3 de las sesiones los grupos asistieron a una platica 2 sesiones el o la profesor(a) asistió a graduación |
| | INDIC006 Laboratorio de Robótica | Solicitud de laboratorio atendidas / Solicitud de laboratorio recibidas | 95% | 85.95% (257/299) | 25 sesiones se dio clase en salón 3 sesiones el o la profesor(a) asistió a curso de Excel 35 sesiones no asistieron desconociendo el motivo 6 sesiones el o la profesor(a) se reportó enfermo 1 sesión se otorgó el día de la mujer 2 sesiones el o la profesor(a) asistió a graduación |
| | INDIC007 Laboratorio de Electricidad y Electrónica | Solicitud de laboratorio atendidas / Solicitud de laboratorio recibidas | 95% | 84.61% (132/156) | 1 sesiones el o la profesor(a) asistió a curso de Excel 17 sesiones no asistieron desconociendo el motivo 2 sesiones el o la profesor(a) se se reportó enfermo 13 sesiones se dio clase en salón |

“Si eludes la responsabilidad, no prosperarás.”

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

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | POSIBLES CAUSAS |
|------|--|---|-------|---------------|---|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| ESC | PDESC001 Admisión e Inscripción. | Aspirantes con EXANI II / Total de aspirantes = % de sustentantes con aplicación del EXANI II | 100% | 100% (84/84) | No Aplica para este cuatrimestre |
| | INESC001 Preparación y Aplicación del EXANI II. | Total de sustentantes que aplicaron examen por generación / Total de sustentantes registrados por generación = % de sustentantes con aplicación del EXANI II | 100% | 0 | No Aplica para este cuatrimestre |
| | INESC003 Titulación. | Total de alumnos egresados por generación / titulados por generación = % de titulación por generación | 95% | 95% (384/406) | Para el nivel de ING el total de egresados fue de 403, de los cuales 384 se titularon correctamente teniendo un 95.2% del indicador, |
| | INESC004 Solicitud de Baja. | Total de solicitudes registradas / Total de solicitudes de baja = % de bajas mensuales por carrera | 100% | 100% (93/93) | De las 93 bajas solicitadas del TSU en su totalidad se reportaron, para el nivel de ING fueron 13 solicitudes recibidas, cumpliendo al 100%. |
| | INESC005-B Reinscripción. | Total de Total de matrícula de reinscripción por cuatrimestre / Total de alumnos regulares por cuatrimestre = % de alumnos reinscritos TSU e ING por cuatrimestre | 100% | 100% | Para el nivel del TSU reinscribiéndose 1151 (sumando reingresos solicitados por las direcciones); para el nivel de ING/LIC reinscribiéndose 915 teniendo el 100%. |
| | INESC006-A Admisión para la Continuidad de Estudios. | Total de matrícula de reinscripción por generación / Total de solicitudes de egresados titulados = % de inscritos en la continuidad de estudios | NA | NA | No Aplica para este cuatrimestre |

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | POSIBLES CAUSAS |
|------|--|---|-------|---------------|---|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| DTI | PDDTI001-A Publicación y actualización del Sitio Web. | # de solicitudes o actualizaciones en el sitio Web /# de publicaciones o actualizaciones en el Sitio Web | 98% | 99% (85/86) | |
| | PDDTI002-A Mantenimiento de infraestructura, equipos y software de TI. | /# de publicaciones o actualizaciones en el Sitio Web | 98% | 88% (407/465) | No se solicitó mantenimiento de laboratorios de Idiomas por el área a cargo para el periodo enero-abril 2023 así como personal no permitió hacer mantenimiento a sus equipos. |

| Resumen Mtto. Preventivo | |
|--------------------------|-----|
| Hechos | 80 |
| No quiso | 5 |
| % de eficiencia | 94% |

| Mtto. Preventivo Labs. | | Observaciones |
|------------------------|-----|---|
| Laboratorio 1 | 30 | |
| Laboratorio 2 | 30 | |
| Laboratorio 3 | NA | |
| Laboratorio 4 | 31 | |
| Laboratorio 5 | 30 | |
| Laboratorio 6 | 30 | |
| Centro Negocios | 22 | |
| Idiomas 1 | 30 | No se solicitó por el área a cargo para el periodo enero-abril 2023 |
| Idiomas 2 | 25 | No se solicitó por el área a cargo para el periodo enero-abril 2023 |
| Biblioteca Digital | 29 | |
| Robotica | 10 | |
| Administrativos | 88 | |
| Total | 355 | |
| Hechos | 300 | |
| Faltantes | 60 | |
| % de Eficiencia | 85% | |

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

| RESP | PC – PR – PD | Indicador | META | REAL | Observaciones |
|------|--|---|------|-----------------|--|
| | | | | | |
| REC | PRREC001 Revisión por la Rectoría | Revisiones realizadas /Revisiones programadas | 100% | 100% (2/3) | indicador corresponde a las Revisiones por la Rectoría las cuales se ejecutan 3 en el año. |
| SGC | PDSGC001 PDSGC004 Control de documentos | cambios realizados/ Solicitud de cambio | 100% | 100% (15/15) | |
| | PDSGC002 PDSGC003 Auditorías, acciones correctivas | Auditorías realizadas /Auditorias programadas | 100% | 100% | 1 auditorias de 3 |
| PLA | INPLA001-C Planeación Estratégica | Metas del año del PIDE cumplidas / Metas del año del PIDE programadas = % de metas cumplidas en el PIDE | 43 | 35/43 = 81% | |
| | INPLA002-C Programa Operativo Anual (POA) | Metas del POA Federal cumplidas / Metas del POA Federal programadas = % de metas cumplidas en el POA Federal | 18 | 15/18 = 83% | |
| | | Metas del POA Estatal cumplidas / Metas del POA Estatal programadas = % de metas cumplidas en el POA Estatal | 25 | 20/25 =80% | |
| | INPLA003-C Sesiones del H. Consejo Directivo de la UTS | Sesiones del H. Consejo Directivo realizadas en el año / Sesiones del H. Consejo Directivo programadas en el año = % de sesiones realizadas | 4 | 1/2 = 25% | |
| | INPLA004-C Obligaciones de Transparencia | Obligaciones de Transparencia publicadas / Obligaciones de Transparencia programadas = % de OT publicadas | 48 | 48/48 = 100% | Publicación de OT de manera trimestral conforme a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. |

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

| RESP | CLAVE | Indicador | VALOR | | POSIBLES CAUSAS |
|------|--|---|-------|--------------------|-----------------|
| | PC – PR – PD | | META | REAL | |
| VIN | PDVIN002 Estadías. | alumnos registrados en el proceso de estadía / alumnos atendidos = % | 100% | 100 % (398/398) | |
| | PDVIN003 Seguimiento a Egresados. | Egresados del ciclo escolar anterior trabajando a seis meses de egreso/ total de egresados del ciclo anterior | 100% | 100% 377/377 | |
| | INVIN001 Actividades Culturales y Deportivas. | Número de alumnos inscritos en las actividades ofertadas cada cuatrimestre / número de alumnos atendidos en las actividades cada cuatrimestre = % | 100% | 100 % 1040/1119 | |
| | INVIN002 Complemento a la Enseñanza Práctica. | número de solicitudes recibidas / número de solicitudes atendidas = % | 100% | 100% 9/9 | |
| | INVIN004 Movilidad Nacional e Internacional. | alumnos registrados en movilidad / alumnos atendidos = % | 100% | N/A | |
| | PDVIN005 Difusión de Servicios Educativos y Tecnológicos de la UTS. | Número de diseños que requieran validación de imagen / Número de diseños validados por comunicación social = % | 100% | 5/5 100 % | |
| | INVIN003 Diseño Gráfico. | Número de solicitudes de diseño recibidas / Número de Solicitudes de diseño atendidas = % | 100% | 41/41 100 % | |
| | PDVIN006 Servicios Tecnológicos y Educación Continua. | número de servicios brindados / en número de atendidos = % | 100% | 35/35 100% | |
| | PDVIN007 Identificación de Proyectos Susceptibles de Incubar. | Número de proyectos en el Gimnasio de Emprendedor /número de proyectos integradores = % | 100% | 3/3 100% | |
| | PDVIN008 Gimnasio de Emprendedores. | Números de proyectos técnicos transformados en modelos/Número de proyectos técnicos = % | 100% | 1/1 100% | |

c.5 Los resultados de seguimiento y medición.

| NO. | ORIGEN | ÁREA | RESPONSABLE DE ÁREA | FECHA DE HALLAZGO | RESP. DEL SEGMENTO | EDO. A* C* | DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD | Folio de RESGC021 |
|-----|----------------------|---------------|---------------------------------|-------------------|---------------------------------|---------------|---|-------------------|
| 73 | Auditoria Interna 14 | PSC | Alicia Santana /Fernanda Vargas | 6, 7 Y 8 de dic. | Alicia Santana /Fernanda Vargas | C | <p>En la Oficina de Atención Psicopedagógica se presentó la siguiente evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correo electrónico con calendario de la programación de la aplicación de exámenes psicométricos con fecha 28 de septiembre 2022. - Correo electrónico enviado a Coordinación Académica en el que se adjunta RESAE001 Concentrado de Resultados de la Evaluación Psicométrica con fecha 04 de noviembre 2022. - Correo electrónico con petición del área de Vinculación para aplicación de examen psicométrico (programas externos) con fecha 01 de septiembre 2022. - Correo electrónico enviado a RH en el que se adjunta el informe de personal administrativo y docente con fecha del 26 de octubre 2022. - Correo electrónico recibido por el Maestro Adolfo Jesús Cosío recibido el 06 de diciembre 2022, en el cual se envía REDIC086 Canalización Estudiante. - Formato RESAE002 Control Mensual de Sesiones de Apoyo Psicopedagógico. - Formato RESAE004 Devolución de Apoyo Psicopedagógico. <p>No se presentó la siguiente evidencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se encuentra actualizada la instrucción de trabajo conforme al desarrollo de actividades. - No se cuenta con evidencia por parte de RH, de la solicitud de examen psicométrico a personal administrativo y docente, sólo realiza la petición de manera verbal. - No se cuenta con evidencia de orientación a personal administrativo y docente. - No se cuenta con evidencia de los resultados de la satisfacción del cliente. | 69 |
| 74 | Auditoria Interna 14 | Adquisiciones | Claudia Nuñez | 6, 7 Y 8 de dic. | Claudia Nuñez | A | El procedimiento PDRMS002 de la coordinación de adquisiciones, en su apartado 4.5 proceso, no especifica en los numerales 2, 6, 7, 8 y 9, el documento o registro y/o el formato del documento o registro correspondiente a la actividad numerada, aunque sí lleva los registros RERSM 008 y RERSM 011, mismos que no aparecen referenciados. | 70 |
| 75 | Auditoria Interna 14 | Adquisiciones | Claudia Nuñez | 6, 7 Y 8 de dic. | Claudia Nuñez | A | El área de adquisiciones tiene declarada la evaluación de proveedores con apoyo de las áreas solicitantes, sin embargo, no se mostró evidencia de su cumplimiento. Así mismo, no se tiene algún indicador que pueda servir como referencia para medir la satisfacción de los usuarios del área de adquisiciones. | 71 |
| 76 | Auditoria Interna 14 | Adquisiciones | Claudia Nuñez | 6, 7 Y 8 de dic. | Claudia Nuñez | A | La instrucción de trabajo INDAF002 Fondo revolving, no se aplica como está establecida en el SGC, y tampoco se cuenta con evidencia de la evaluación de la satisfacción de los usuarios con los bienes adquiridos mediante el fondo revolving. | 72 |

c.5 Los resultados de seguimiento y medición.

| NO. | ORIGEN | ÁREA | RESPONSABLE DE ÁREA | FECHA DE HALLAZGO | RESP. DEL SEGMENTO | EDO. A* C* | DESCRIPCIÓN DE NO CONFORMIDAD | Folio de RESGC021 |
|-----|----------------------|------------------|---------------------------|-------------------|---------------------------|---------------|--|-------------------|
| 77 | Auditoria Interna 14 | DIR | Directores y Coordinación | 6, 7 Y 8 de dic. | Directores y Coordinación | A | La organización tiene especificados los formatos y controles en el plan de calidad por ejemplo REDIC001 Planeación generacional se solicitó mostrar evidencia del cuatrimestre septiembre-diciembre 2022 de la carrera de Procesos Industriales área Automotriz y no se mostró evidencia, se comenta que no se realiza el registro, pero si hay una planeación que realiza en conjunto los directores. | 73 |
| 78 | Auditoria Interna 14 | DIR | Directores y Coordinación | 6, 7 Y 8 de dic. | Directores y Coordinación | A | Se detecta inconsistencia en PDDIC001 Plan de Calidad, ya que indica que los registros REDIC002 Planeación cuatrimestral de asignaturas y REDIC003 Propuesta de personal docente se entregan a COA una semana antes de iniciar el cuatrimestre, se verificó en la carrera de Mecatrónica encontrando los formatos realizados y enviados a Coordinación Académica en con fechas del 06 de diciembre de 2022, incumpliendo la entrega en los tiempos especificados. | 74 |
| 79 | Auditoria Interna 14 | DIR | Directores y Coordinación | 6, 7 Y 8 de dic. | Directores y Coordinación | A | <u>Dentro del plan de calidad se encontró el desfase en tiempos de aplicación, así como de formatos establecidos en el SGC del seguimiento y avance al cumplimiento de Programa de asignatura REDIC007 de la carrera de Administración para el cuatrimestre septiembre-diciembre de 2022, se observa que se aplica a través del link https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=p3Sd7wHUEka6xL38qUZkDAJvmaGrYVxVdshykQjnQ73pUMkJOtVJVTzYxNFJLVEo5TDlwNEQwVFQ2UC4u, mostrando el concentrado del avance de la semana 7 sin seguimiento a los resultados.</u> | 75 |
| 80 | Auditoria Interna 14 | DIR | Directores y Coordinación | 6, 7 Y 8 de dic. | Directores y Coordinación | A | Se solicito mostrar evidencia del REDIC081 Entrevista inicial al Estudiante periodo septiembre -diciembre 2022 a las carreras de Administración grupo 1 A mostrando concentrado en Excel de información de los alumnos, sin embargo, no se utiliza el formato establecido en el SGC. | 76 |
| 81 | Auditoria Interna 14 | DIR | Directores y Coordinación | 6, 7 Y 8 de dic. | Directores y Coordinación | A | Se solicito mostrar evidencia del REDIC091 Plan de acción Tutorial para el periodo septiembre -diciembre 2022 a la carrera de TIS 1B mostrando su Plan en un formato libre sin codificación de acuerdo con el SCG (REDIC091) sin embargo no se tiene el seguimiento en el SITO y no muestra el informe final del cuatrimestre como lo establece el procedimiento. | 77 |
| 82 | Auditoria Interna 14 | DIR | Directores y Coordinación | 6, 7 Y 8 de dic. | Directores y Coordinación | A | Se solicito evidencia de la calendarización de los horarios de laboratorios y talleres de MET-PIA correspondiente al cuatrimestre sept-dic 2022, conforme lo indica en PDCA-001 en base al REDIC 004 donde indica que deben de entregar para revisión y aprobación a la Coordinación Académica, misma que no se obtuvo evidencia | 78 |
| 83 | Auditoria Interna 14 | Encargado de Lab | Encargado de Laboratorio | 6, 7 Y 8 de dic. | Encargado de Laboratorio | A | Se solicito evidencia del periodo sep-dic 2022 de publicación en cada taller o laboratorio como lo indica el punto 2 2.3 del PDCA001, mismo que no se realiza. | 79 |
| 84 | Auditoria Interna 14 | Encargado de Lab | Encargado de Laboratorio | 6, 7 Y 8 de dic. | Encargado de Laboratorio | A | Se solicito evidencia de vale de préstamo de equipo de laboratorio para prácticas del periodo sep-dic 2022, se mostró evidencia del documento en blanco que se envía al alumno jefe de grupo para el llenado, toda vez que el procedimiento indica que es el docente el responsable del llenado de este, no se mostró evidencia de registro de vales de préstamo de equipo, argumentando que el vale lo regresan al docente una vez que regresan el equipo solicitado. | 80 |
| 85 | Auditoria Interna 14 | Encargado de Lab | Encargado de Laboratorio | 6, 7 Y 8 de dic. | Encargado de Laboratorio | A | Se solicito evidencia de la bitácora de entradas y salidas de los laboratorios como lo indica el PDCA 001 en el punto 7 7.2, la cual no se lleva a cabo argumentando que colocaba en la entrada de los laboratorios y los docentes se reusaban a llenarlas motivo por el cual las retiraron. | 81 |
| 86 | Auditoria Interna 14 | RHS | Yaneli Hernández Leso | 6, 7 Y 8 de dic. | Yaneli Hernández Leso | A | En el PDRHS001 Reclutamiento y selección de personal docente, se incumple con la actividad número 10 que a la letra dice: "El jefe del Departamento de Recursos Humanos, hace público el dictamen final de selección en plataformas oficiales de la Universidad Tecnológica de Salamanca", no mostrando evidencia de la publicación del acta de dictamen final proveniente de la Comisión Dictaminadora. | 82 |

Auditoria Interna 14

RESULTADO DE AUDITORIA DE SEGUIMIENTO

| MACROPROCESO | PROCESO, PROCEDIMIENTO, INSTRUCTIVO | ÁREA | NO CONFORMIDADES | OBSERVACIÓN |
|---|--|-----------------|------------------|-------------|
| CLAVE: EDUCATIVO | PDCOA001, PCDIC001, PRDIC008, INDIC001, INDIC002, INDIC003, INDIC004, INDIC005, INDIC006, INDIC007 | COA/ADC MET/PIA | 9 | 5 |
| CLAVE: EDUCATIVO | INSAE001 (CIC) | COA / CIC | 0 | 0 |
| CLAVE: EDUCATIVO | INSAE002 (PSI) | COA / PSI | 1 | 0 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | PDVIN002, PDVIN003, PDVIN005, PDVIN006, PDVIN007, PDVIN008, INVIN001, INVIN002, INVIN003, INVIN004 | VIN | 0 | 3 |
| ESTRATÉGICO: PLANEACIÓN Y CALIDAD | PDREC001, PRREC001 | REC | 0 | 0 |
| ESTRATÉGICO: PLANEACIÓN Y CALIDAD | PDSGC001, PDSGC002, PDSGC003, PDSGC009, INSGC001, INSGC001, INSGC003, | SGC/PLA | 0 | 1 |
| ESTRATÉGICO: PLANEACIÓN Y CALIDAD | INPLA001, INPLA002, INPLA004, INPLA004 | DPE/PLA | 0 | 1 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | PDDTI001, INDTI001, INDTI002, INDTI003, INDTI004, INDTI005, INDTI006, INDTI007, INDTI008, INDTI009, INDTI010, PDDTI002 | DTI/PLA | 0 | 0 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | PDESC001, INESC001, INESC003, INESC004, INESC005, INESC006 | ESC/PLA | 0 | 2 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | PDRMS001, INDAF001, INDAF002 | DAF/ADQ | 3 | 2 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | PDRMS003 | DAF/MTTO. | 0 | 1 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | PDRHS001, PDRHS002, PDRHS004 | DAF/RHS | 1 | 3 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | PDDAF001 | DAF | 0 | 1 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | PMED001, INMED001, INMED002, INMED003 | MED | 0 | 1 |
| SOPORTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA, VINCULACIÓN Y EXT. UNIV. | INSAE003 (becas) | DAF/BEC | 0 | 1 |
| TOTAL | | | 14 | 21 |

c.7 El desempeño de los proveedores externos.

| Indicador |
|-------------------------------|
| 19. Evaluación de proveedores |

d) La adecuación de los recursos

En el año 2023 se asignó del presupuesto institucional para el mantenimiento del Sistema de Gestión de la Calidad. En agosto se tiene programada la 2da. Auditoría de seguimiento del Organismo Certificador con un costo de \$ 35,148.00 (treintaicinco mil ciento cuarenta y ocho pesos 00/100 M.N.), así como \$ 21,000.00 (veintiún mil pesos 00/100 M. N.), para capacitaciones programadas para mayo de 2023 en los siguientes temas:

- 1. Gestión de Riesgos y Oportunidades en el SGC.**
- 2. Herramientas y Técnicas para un Auditor.**

d) La adecuación de los recursos

| RESP | DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO | DESCRIBIR BENEFICIOS PARA LA UTS |
|---|--|----------------------------------|
| Vinculación/ Prensa, Promoción y Difusión | Licencia de aplicaciones de Adobe Creative Cloud https://acortar.link/JPmpXU | |
| Laboratorio y Talleres | Computadora de escritorio, silla y escritorio Instalación de cromatógrafo de gases | |
| APS | Apoyo de las áreas con injerencia para convocar a más jóvenes pasantes de la carrera de Psicología que estén comprometidos a realizar sus prácticas profesionales o su servicio social en la UTS. Brindar un espacio adecuado para que los jóvenes de servicio social puedan brindar atención psicopedagógica | |

d) La adecuación de los recursos

| RESP | DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO | DESCRIBIR BENEFICIOS PARA UTS |
|------|--|--|
| RRHH | Software para la aplicación y evaluación de pruebas psicométricas Y Evaluación del Desempeño para el personal administrativo y docente que desee laborar en la UTS y para los que ya laboran dentro de la institución. | Se contará con personal calificado para ejercer los puestos administrativos y docentes. |
| RRHH | Paginas online para reclutar personal administrativo y docente de mayor prestigio que nos ayude a atraer más candidatos idóneos (Computrabajo, Linken in, Occ Mundial, Manpower México, etc.) | Fuentes de reclutamiento en línea con más prestigio en México, que nos apoyen a atraer más personal. |
| RRHH | Teléfono para la oficina de nóminas | Mejor atención para el personal en temas de pagos salariales, prestaciones y beneficios económicos. |
| RRHH | Impresora para elaboración de credenciales institucionales del personal administrativo y docente. | Crear identidad institucional y sentido de pertenencia desde el momento que ingresan, portando su credencial como empleado. |
| RRHH | Reloj checador | Control sistematizado con el software que facilite la revisión de incidencias del personal. |
| RRHH | 2 computadoras portátiles | por cuestiones de pandemia se requieren 2 laptops que tengan cámara para las reuniones virtuales, ya que las computadoras de escritorio no las tienen. |

| RESP | DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO | DESCRIBIR BENEFICIOS PARA UTS |
|------|---|--|
| RRHH | Curso Autosugestivo de Nóminas y su actualización 2021 - 2022 | Mayor conocimiento en actualizaciones de nómina y software de uso. |
| RRHH | Curso-Taller en Reclutamiento y Selección de personal y entrevistas por competencias. | Mayor conocimiento en nuevas y mejores fuentes de reclutamiento y mejores entrevistas a candidatos potenciales. |
| RRHH | Curso de Relaciones Laborales y Psicología Laboral. | Mejores técnicas de relaciones laborales, despidos, contrataciones, e interacción con el personal, así como dar frente a problemas laborales cotidianos. |
| RRHH | Habilidades directivas y atención al cliente | Mejor atención al cliente interno y externo. |

d) La adecuación de los recursos

| RESP | DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO | DESCRIBIR BENEFICIOS PARA UTS |
|------|---|---|
| DTI | Equipo de telefonía | Cubrir Areas sin conexion |
| DTI | Renta de Servicios Dedicados | Permite conexiones estables y mejora la velocidad en las conexiones, asi como la disponibilidad |
| DTI | Equipo de red | Permite conexiones estables libre de interferencias |
| DTI | Sistema UPS para cada edificio | Preteccion electrica para equipamiento |
| DTI | Ancho de banda servicios dedicados Mb | Permite conexiones estables libre de interferencias |
| DTI | Acondicionamiento de aire acondicionado | Protección térmica que evita el calentamiento y fallos del equipamiento |

NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Nota: Las necesidades y recursos son para la operación de sus procesos o procedimientos

| RESP | DESCRIBIR EL RECURSO SOLICITADO | DESCRIBIR BENEFICIOS PARA UTS |
|------|--|---|
| DTI | Scrum: metodología para desarrollo ágil de proyectos | Apoyar en grandes proyectos de Gestion de Calidad Mejora la confianza de toda la comunidad educativa. Presencia, Notoriedad y Fortalecimiento de la Universidad. Usabilidad. Visibilidad. Disponibilidad. Mejor comunicación con usuarios. Reducción de Gastos. Reducción de tiempo de actividades y procesos. Garantía de calidad. Mejorar la eficiencia y agrega valor a las estrategias de la Universidad. |
| DTI | Certificaciones: + CISCO CCNA + ITIL + CyberSecurity | |

RESGC023-B

Plan de Control de Salidas No Conformes

PLANEACIÓN

| No | PROCESO/ INSTRUCCIÓN DE TRABAJO | SALIDA | REQUISITO | CRITERIO DE ACEPTACIÓN | MÉTODO DE EVALUACIÓN | REGISTRO | RESPONSABLE | SALIDA NO CONFORME | ACCIÓN CUANDO NO SE CUMPLA EL CRITERIO DE ACEPTACIÓN |
|----|---|--|--|--|--|--|---------------------------------------|---|--|
| 1 | ADMISIÓN E INSCRIPCIÓN | Inscripción de estudiante s | Documentos de inscripción | Entregar documentación completa (certificado de preparatoria) en un plazo de 180 días. | Verificación documental | Documentos de Inscripción | Jefatura de Servicios Escolares | Constancia de Bachillerato con Adeudo de Materias certificados de medio superior con promedio menor a 7.0. | No procede la inscripción |
| 2 | REINSCRIPCIÓN | Carga Académica del Estudiante | Concluir en tiempo reglamentario | Máximo el 6 Cuatrimestre para TSU 11 cuatrimestre para ING. | Verificación de calificaciones cargadas en SITO | Kardex en SITO, avance de materias | Jefatura de Servicios Escolares | Estudiante inscrito con extensión de tiempo, sin pago | Solicitar prórroga |
| 3 | TITULACIÓN | Títulos y certificados | Concluir y aprobar la estadía | Cumplimiento de Estadías. | Verificación documental | REDIC016 Liberación de Estadías. REESC007 Carta de no adeudos | Jefatura de Servicios Escolares | Títulos y certificados erróneos | Se solventa el error y se recoleta la firma correspondiente. |
| 4 | MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA , EQUIPOS Y SOFTWARE DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN | Reparación o sustitución de equipo o infraestructura tecnológica | Entregar el equipo o detectar la falla en la infraestructura. | La falla impida el uso del equipo o infraestructura | Correo Electrónico de Servicio. | Correo Electrónico de Servicio Entregado. | Jefatura de Departamento de TI. | Equipo o infraestructura no reparado. | Solicitar a Compras las refacciones o servicios necesarios. |
| 5 | PUBLICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE SITIO WEB | Información y/o documentos Publicados en el Sitio Web | Correo Electrónico de Servicio | Revisión y autorización por el área de Planeación. | Correo Electrónico de Servicio. | Correo Electrónico de servicio Entregado. | Jefatura de Departamento de TI. | Publicación o Actualización no cumplido en tiempo. | Revisar si está en tiempo o cambiar por la siguiente petición. |

Toda copia en PAPEL es un "Documento No Controlado" a excepción del original.



Universidad Tecnológica de Salamanca Reporte de Control de Salida No Conforme

RESGC24-A

| | | | |
|--|----------------------------|-------------------|---------------------|
| No. (Llenado exclusivo por Resp. SGC): | | Fecha de reporte: | 11 de marzo de 2021 |
| Quien reportó: | Luis Alberto Torres Castro | Proceso: | PDDTI002-A |

| DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME | Marque con una X el tratamiento para corregir la salida no conforme. | |
|--------------------------------------|--|---|
| | 1. Reproceso. | |
| Mantenimiento en 60 equipos | 2. Reparación/Corrección. | X |
| | 3. Concesión. | |
| | 4. Desecharlo. | |
| | 5. Permiso de Desviación. | |
| | 6. Reclasificación. | |
| | 7. Devolución o suspensión | |
| | 8. Otro: | |

DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO (Plan de actividades)

Reprogramacion para el siguiente plan de mantenimiento preventivo y respaldos en Junio de 2023.



Universidad Tecnológica de Salamanca Reporte de Control de Salida No Conforme

RESGC24-A

| | | | |
|--|----------------------------|-------------------|---------------------|
| No. (Llenado exclusivo por Resp. SGC): | | Fecha de reporte: | 11 de marzo de 2021 |
| Quien reportó: | Luis Alberto Torres Castro | Proceso: | PDDTI001-A |

| DESCRIPCIÓN DE LA SALIDA NO CONFORME | Marque con una X el tratamiento para corregir la salida no conforme. | |
|--|--|---|
| | 1. Reproceso. | |
| | 2. Reparación/Corrección. | |
| | 3. Concesión. | |
| Publicaciones en pantallas institucionales | 4. Desecharlo. | X |
| | 5. Permiso de Desviación. | |
| | 6. Reclasificación. | |
| | 7. Devolución o suspensión | |
| | 8. Otro: | |

DESCRIPCIÓN DEL TRATAMIENTO (Plan de actividades)

El servicio fue dado de baja por motivos de infraestructura tecnológica y licenciamiento.

| | |
|---|--|
| Responsable del Plan de Actividades: | Luis Alberto Torres Castro |
| Resultado del plan de actividades implementado: | Baja de la actividad, el proceso se llevará a cabo en la Dirección de Vinculación. |

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades

El Comité de Control Interno a través de sus dos Comisiones Docencia y Administración realizó el seguimiento a los Riesgo por Proceso del cuatrimestre septiembre –diciembre 2022. En el cual no se detectó ninguna desviación de manera Institucional.



INFORME DE CONTROL INTERNO 2022

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE SALAMANCA

- 1. ANTECEDENTES 2
 - 1.1 Universidad Tecnológica de Salamanca 2
 - 1.2 Obligación del Informe de Control Interno 4
- 2. CONTROL INTERNO. 5
 - 2.1 Definición 5
 - 2.2 Objetivos. 5
 - 2.3 Componentes. 5
- 3. ESTADO QUE GUARDA EL CONTROL INTERNO Y ACCIONES IMPLEMENTADAS 6
 - 3.1 Ambiente de Control 6
 - 3.1.1 Estado que guarda este componente. 6
 - 3.1.2 Acciones implementadas. 6
 - 3.2 Administración de Riesgos 11
 - 3.2.1 Estado que guarda este componente. 11
 - 3.2.2 Acciones implementadas. 11
 - 3.3 Actividades de Control 14
 - 3.3.1 Estado que guarda este componente. 14
 - 3.3.2 Acciones implementadas. 15
 - 3.4 Información y Comunicación 22
 - 3.4.1 Estado que guarda este componente. 22
 - 3.4.2 Acciones implementadas. 23
 - 3.5 Supervisión 29
 - 3.5.1 Estado que guarda este componente. 29
 - 3.5.2 Acciones implementadas. 30
- 4. OTRAS ACCIONES IMPLEMENTADAS. 33
- 5. MATRIZ DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS, MAPA DE RIESGOS Y PROGRAMA DE TRABAJO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS PTAR. 33
- 6. PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO (PTCI). 33

f) Las oportunidades de mejora

- Fortalecer la herramienta tecnológica para la administración del Sistema de Gestión de la Calidad de la Universidad.
- Unificar los registros del área académica de los distintos Programas Educativos.
- Incluir en el SGC los procesos: Jurídico y Archivística
- Fortalecer la utilización de los laboratorios y talleres.
- Fortalecer la evaluación de proveedores.
- Implementación de Mesa de Ayuda en diferentes servicios de la Universidad.

3. Asuntos generales