

OBJETIVOS	PROCESO	PLAN / PROCEDIMIENTO / INSTRUCTIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META 2025	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	ALINEACIÓN
1.- Incrementar la satisfacción de los clientes	Educación continua y servicios tecnológicos	Plan de calidad educación continua y servicios tecnológicos	Calificación promedio de satisfacción del cliente en educación continua.	Promedio obtenido	Año (2018) 9.49	9.2	Calificación=(CA1+CA2+CA3+CA4)/4	Cuatrimestral	Vinculación	NA
	Educación continua y servicios tecnológicos	Plan de calidad educación continua y servicios tecnológicos	Calificación promedio de satisfacción del cliente en servicios tecnológicos.	Promedio obtenido	Año (2018) 9.65	9.2	Calificación=(CA1+CA2+CA3+CA4)/4	Cuatrimestral	Vinculación	NA
	Docencia	Plan de calidad docencia	Satisfacción global del educando por servicio en el REDIC09.	Promedio global obtenido	Año (2018) 8.68	8.8	Prom= x+y+z.../Total de áreas evaluadas	Cuatrimestral	Dirección académica	NA
	Docencia	Estadías	Promedio general de satisfacción del empleador con base al proyecto de estadías según nivel educativo Técnico Superior Universitario e Ingenierías/Licenciaturas.	Promedio general obtenido	Año 2024 TSU 4.6 LIC 4.6	4.7	Promedio general= Sumatoria de promedios por PE /Total de PE con estadías	Generacional (julio-noviembre)	Prácticas y estadías	NA
	Docencia	Estadías	Estadías realizadas en empresas por estudiantes de Técnico Superior Universitario e Ingenierías/Licenciaturas para el fortalecimiento de su formación profesional y su perfil de egreso.	Estadías realizadas	Año (2012) 677	820	Total de estudiantes en estadía	Generacional (SED Junio y octubre)	Prácticas y estadías	SED
2.- Desarrollar continuamente la competencia del personal	Reclutamiento, selección y formación del personal	Capacitación de personal de la UTSOE	Personal docente, directivo y administrativo fortalecido con alguna acción formativa y/o de desarrollo profesional.	Personal capacitado	Año (2012) 34	130	Total de personal capacitado	Anual	Personal/Dirección Académica	SED
	Reclutamiento, selección y formación del personal	Capacitación de personal de la UTSOE	Porcentaje de personal docente, directivo y administrativo aprobado en acciones formativas y/o de desarrollo profesional.	Porcentaje de personal aprobado	Año (2020) 90%	95%	(Personal aprobado en el ejercicio N/ personal inscrito en acciones formativas en el ejercicio N) *100	Anual	Personal/Dirección Académica	NA
	Docencia	Plan de calidad docencia	Atención a la matrícula estudiantil mediante los programas educativos existentes ofertados.	Estudiantes atendidos	Año (2012) 1247	2100	Total de estudiantes	Anual Septiembre de cada año	Servicios escolares	SED
	Docencia	Plan de calidad docencia	Tasa de egreso por cohorte generacional de Técnico Superior Universitario.	Porcentaje de egreso	Año (2019) 57	60.98%	(Número de estudiantes de TSU por cohorte que egresan / Total de estudiantes de TSU de la cohorte)*100	Generacional	Servicios escolares Dirección académica	POA
	Docencia	Apoyos estudiantiles	Porcentaje de becas y apoyos otorgados.	Porcentaje de estudiantes beneficiados	Año (2012) 37	50%	(Estudiantes beneficiados en el ciclo N/Estudiantes al inicio del ciclo N)*100	Anual	Desarrollo humano	SED
	Docencia	Actividades culturales y deportivas	Participación en torneos o encuentros deportivos internos o externos con el objetivo de proporcionar una educación integral a la comunidad estudiantil de la UTSOE.	Encuentros o torneos atendidos	Año (2018) 51	55	Total de encuentro o torneos	Cuatrimestral	Actividades culturales y deportivas	SED
	Docencia	Actividades culturales y deportivas	Participación en representaciones artísticas, cívicas y culturales internas o externas con el objetivo de proporcionar una educación integral a la comunidad estudiantil de la UTSOE.	Representaciones realizadas	Año (2018) 56	55	Total de presentaciones culturales	Cuatrimestral	Actividades culturales y deportivas	SED
	Docencia	Actividades culturales y deportivas	Estudiantes participando en cursos, actividades y talleres complementarias para el desarrollo integral.	Estudiantes participando	Año (2018) 2148	2000	Total de estudiantes participando	Anual	Actividades culturales y deportivas	SED
	Docencia	Plan de calidad docencia	Evaluación al desempeño integral de docentes de asignatura en REDIC13.	Calificación global obtenida	Año (2018) 9.36	9.0	Calificación global= suma de promedio de desempeño de docentes PA del PE/total de Programas Educativos por nivel	Cuatrimestral	Dirección académica	NA
	Docencia	Plan de calidad docencia	Evaluación al desempeño integral de docentes de tiempo completo en REDIC13.	Calificación global obtenida	Año (2018) 9.21	9.0	Calificación global= suma de promedio de desempeño de docentes PTC del PE/total de Programas Educativos por nivel	Cuatrimestral	Dirección académica	NA
	Reclutamiento, selección y formación del personal	Reclutamiento, selección y promoción de personal administrativo de la UTSOE	Porcentaje de contrataciones de personal administrativo realizadas	Porcentaje de contrataciones realizadas	Año (2018) 65%	100%	(Número de contrataciones realizadas / número de convocatorias emitidas) * 100	Anual	Personal	NA
	Docencia	Reclutamiento y selección de personal académico	Porcentaje de contrataciones de personal docente requerido con base en las solicitudes de personal	Porcentaje de contrataciones realizadas	Año (2018) 100%	92%	(Número de contrataciones realizadas/número de solicitudes recibidas)*100	Cuatrimestral	Dirección académica	NA
	Prensa, promoción y difusión	Procedimiento operacional del departamento de prensa, promoción y difusión	Fichas de admisión expedidas a las y los aspirantes de Nivel Media Superior a nuevo ingreso en la UTSOE.	Fichas expedidas	Año (2022) 723	880	Total de fichas expedidas	Anual AGOSTO	Servicios escolares	POA
	Docencia	Plan de calidad docencia	Porcentaje de retención escolar.	Porcentaje	Ciclo (2017-2018) 82%	86.33%	(Número de estudiantes que finalizaron el ciclo de formación/número de estudiantes que iniciaron el ciclo de formación)*100	Ciclo	Dirección académica	POA

OBJETIVOS	PROCESO	PLAN / PROCEDIMIENTO / INSTRUCTIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META 2025	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACION	ALINEACIÓN
3.- Mejorar continuamente la eficacia y el desempeño del SGCA	Docencia	Plan de calidad docencia	Porcentaje de reprobación institucional definitiva por cuatrimestre.	Porcentaje	Año (2019) 2.3 ene-abr 2.8 may-ago 1.2 sep-dic	4%	(Alumnos reprobados definitivos del cuatrimestre N/ Matrícula inicial atendida en el cuatrimestre N)*100	Cuatrimstral	Dirección académica	NA
	Adquisición de bienes y servicios, selección y evaluación de proveedores	Adquisición y control de bienes y servicios, selección y evaluación de proveedores	Porcentaje de solicitud de compra de bienes y/o servicios atendidas en tiempo y forma.	Solicitudes atendidas	Año (2019) 80%	95%	(Solicitudes de compra procedentes/Total de solicitudes recibidas)*100	Cuatrimstral	Recursos materiales y servicios generales	NA
	Mantenimiento y ambiente de trabajo	Mantenimiento a instalaciones, infraestructura y equipo	Porcentaje de necesidades de infraestructura y equipamiento atendidas.	Porcentaje	Año (2012) 100%	12	(Necesidades de infraestructura y equipamiento atendidas/Necesidades de Infraestructura y equipamiento identificadas)*100	Anual	Mantenimiento a instalaciones	SED
	Mantenimiento y ambiente de trabajo	Mantenimiento a instalaciones, infraestructura y equipo	Porcentaje de solicitudes de trabajo internas atendidas.	Porcentaje	Año(2018) 100%	97%	(Número de solicitudes atendidas/Total de solicitudes recibidas)*100	Mensual	Mantenimiento a instalaciones	NA
	Mantenimiento y ambiente de trabajo	Mantenimiento a instalaciones, infraestructura y equipo	Calificación de la satisfacción del servicio de mantenimiento interno.	Promedio obtenido	Año (2018) 9.4	9.8	Prom= x+y+z.../total	Mensual	Mantenimiento a instalaciones	NA
	Gestión	Mejora Continua	Porcentaje de acciones correctivas atendidas en tiempo.	Porcentaje de acciones atendidas	Año (2022) 77.06%	80%	(Acciones correctivas atendidas en la temporalidad/Acciones correctivas levantadas en la misma temporalidad)*100	Cuatrimstral	Sistema de gestión integral	NA
	Gestión	Mejora Continua	Porcentaje de eficacia de las acciones correctivas.	Porcentaje de acciones eficaces	Año (2020) 83.35%	91%	(Acciones eficaces/Acciones atendidas)*100	Cuatrimstral	Sistema de gestión integral	NA
	Dirección	Revisión por Rectoría y comunicación interna	Porcentaje de indicadores que están dentro de su objetivo.	Porcentaje	Año (2018) 89.19%	90%	(Indicadores dentro del objetivo/Indicadores totales)*100	Cuatrimstral	Sistema de gestión integral	NA
	Administración y finanzas	Administración de recursos financieros	Reportes de Información Financiera y Cuenta Pública realizados conforme la Ley de Contabilidad Gubernamental.	Reportes publicados	Año (2018) 4	4	Total de reportes publicados	Trimestral	Administración y finanzas	SED
	Administración y finanzas	Administración de recursos financieros	Porcentaje de presupuesto ejercido.	Porcentaje	Año (2018) 99.36	100%	(Presupuesto Total Ejercido Federal y Estatal/Presupuesto Total Autorizado Federal y Estatal)*100	Anual	Administración y finanzas	NA
	Gestión	Control de la información documentada	Porcentaje de documentos (PC, PR, ES, IN, y MN) del sistema de gestión de la calidad y ambiental reestructurados.	Porcentaje	Año (2024) 15%	25%	(Documentos del SGCA reestructurados/ Total de documentos planeados para reestructurar)*100	Cuatrimstral	Sistema de gestión integral	NA
	Gestión	Salidas no conformes	Porcentaje de salidas no conforme atendidas.	Porcentaje	Año (2024) 100%	100%	(Salidas no conformes atendidas/Salidas no conformes detectadas)*100	Cuatrimstral	Sistema de gestión integral	NA
	Servicios escolares	Inscripción, reinscripción, titulación y baja de estudiantes	Registro de títulos y cédulas ante la Dirección General de Profesiones.	Porcentaje	Año (2018) 99%	95%	(Número de titulados de Técnico Superior Universitario, Ingenierías y Licenciaturas/ Número de egresados registrados ante la Dirección General de Profesiones)*100	Generacional	Servicios escolares	NA
	Gestión	Planificación del SGCA	Conservación del certificado en la norma ISO 9001 versión 2015 e ISO 14001 versión 2015.	Auditoría atendida	Año (2018) 2	2	Total de auditorías atendidas	Anual	Gestión de calidad	SED
4.- Promover una cultura de protección y preservación del medio ambiente	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Refrendo de la vigencia del reconocimiento como espacio 100% libre de humo de tabaco.	Refrendo del reconocimiento	Año (2018) 1	1	Refrendo del reconocimiento	Anual	Desarrollo humano	NA
	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Proyectos ambientales implementados.	Proyectos implementados	Año (2022) 2	2	Total de proyectos ambientales implementados	Julio Diciembre	Comité Ambiental	NA
	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Mantener el consumo promedio de energía eléctrica.	Kilovatiohora/Per cápita	Año (2023) 9.38 Kwh	19.00 Kwh	Sumatoria del consumo de energía eléctrica Per cápita mensual /12	Anual	Mantenimiento a instalaciones	NA
	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Simulacros de contingencia en respuesta a emergencias de incendio realizados	Simulacro realizado	Año (2018) 2	2	Total de simulacros realizados	Anual	Unidad interna de protección civil	NA
	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Recolección de Residuos Peligrosos RP cada seis meses a partir de la generación.	Recolección realizada	Año (2021) 2	1	Total de recolecciones realizadas	Seis meses a partir de la generación del residuo	Sistema de gestión integral	NA
	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Porcentaje de cumplimiento del programa de concientización y cuidado del medio ambiente.	Porcentaje	Año (2024) 80%	85%	(Cumplimiento de actividades del RECAM01 / total de actividades considerados en el RECAM01)*100	Anual	Sistema de gestión integral	NA
5.- Propiciar un ambiente de igualdad laboral y no discriminación	Gestión	Mejora Continua	Auditoría interna de la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 realizada.	Auditoría realizada	Año (2022) 1	1	Total de auditorías realizadas	Anual Julio	Personal/Sistema de gestión integral	SED
	Docencia	NA	Campañas de responsabilidad social universitaria realizadas.	Campañas realizadas	Año (2023) 3	3	Total de campañas	Anual	Desarrollo humano	POA