

OBJETIVOS	PROCESO	PLAN / PROCEDIMIENTO / INSTRUCTIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META 2026	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CALENDARIZACIÓN	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	Abril Mayo Diciembre	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	Abril Mayo Diciembre	Vinculación	NA
	Docencia	Plan de calidad docencia	Satisfacción global del educando por servicio en el REDIC89.	Promedio global obtenido	Año (2018) 8.68	8.8	Prom= x+y+z.../Total de áreas evaluadas	Cuatrimestral	Abril Mayo Diciembre	Dirección académica	NA
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	Abril (30) Agosto (52) Diciembre (48)	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%	96%	(Personal aprobado en el ejercicio N/ personal inscrito en acciones formativas en el ejercicio N) *100	Anual	Diciembre	Personal/Dirección Académica	NA
	Docencia	Estadías	Porcentaje de estudiantes que concluyen la estadía y/o práctica clínica externa	Porcentaje	Año (2024) TSU 99% LIC 97%	TSU 98% LIC 97%	Porcentaje de estudiantes que concluyen la estadía =(Estudiantes que concluyen estadía/Estudiantes inscritos en estadía)*100	Generacional	Julio Noviembre	Prácticas y estadías	NA
	Docencia	Estadías	Espacios con empresas e instituciones para el desarrollo de sus estadías/práctica clínica dirigido a las y los estudiantes de Técnico Superior Universitario y/o Licenciatura de la UTSOE para el fortalecimiento de su formación profesional y su perfil de egreso.	Espacios gestionados	Año (2012) 677	685	Total de espacios gestionados	Generacional	Julio (341) Noviembre (344)	Prácticas y estadías	SED
	Docencia	Plan de calidad docencia	Matrícula total atendida al inicio del ciclo escolar	Estudiantes inscritos	Año (2012) 1247	2250	Total de estudiantes	Anual	Septiembre (2250)	Servicios escolares	PIDE
	Docencia	Plan de calidad docencia	Eficiencia terminal por nivel TSU LIC Maestría	Porcentaje eficiencia terminal	Año (2019) 57	TSU 58% LIC 88% Mtría 62%	(Número de estudiantes que egresan de una generación / Total de estudiantes de nuevo ingreso de la misma generación)*100	Generacional	Abril (LIC/ING) Agosto (TSU) Diciembre (Maestría)	Servicios escolares Dirección académica	PIDE
	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	Junio (5) Diciembre (45)	Desarrollo humano	SED
	Docencia	Actividades culturales y deportivas	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	Abril (10) Agosto (20) Diciembre (25)	Actividades culturales y deportivas	SED
	Docencia	Actividades culturales y deportivas	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	Abril (10) Agosto (20) Diciembre (25)	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	Abril (665) Agosto (665) Diciembre (670)	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	Abril Mayo Diciembre	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	Abril Mayo Diciembre	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	Diciembre	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 (2024) 100%	95%	(Número de contrataciones realizadas/número de solicitudes recibidas)*100	Cuatrimestral	Abril Mayo Diciembre	Dirección académica	NA
	Prensa, promoción y difusión	Procedimiento operacional del departamento de prensa, promoción y difusión	Fichas de nuevo ingreso	Fichas expedidas	Año (2022) 723	890	Total de fichas expedidas	Anual	Mayo (534) Agosto (356)	Servicios escolares	PIDE
	Docencia	Plan de calidad docencia	Porcentaje de retención escolar.	Porcentaje	Ciclo (2017-2018) 82%	84%	(Número de estudiantes que finalizaron el ciclo de formación/número de estudiantes que iniciaron el ciclo de formación)*100	Ciclo	Agosto	Dirección académica	PIDE

OBJETIVOS	PROCESO	PLAN / PROCEDIMIENTO / INSTRUCTIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META 2026	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CALENDARIZACIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	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/ Matricula inicial atendida en el cuatrimestre N)*100	Cuatrimestral	Mayo Septiembre Enero (2027)	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	Cuatrimestral	Abril Mayo Diciembre	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%	100% 12	(Necesidades de infraestructura y equipamiento atendidas/Necesidades de Infraestructura y equipamiento identificadas)*100	Anual	Abril (4) Agosto (4) Diciembre (4)	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	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	9.9	Prom= x+y+z.../total	Mensual	Mensual	Mantenimiento a instalaciones	NA
	Mantenimiento y ambiente de trabajo	Mantenimiento a equipo de cómputo	Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo.	Porcentaje	Año (2025) 75%	80%	(No. de actividades de mantenimiento preventivo realizadas / No. de actividades de mantenimiento preventivo programadas) * 100	Semestral	Junio Diciembre	Informática, Información y Estadísticas	NA
	Mantenimiento y ambiente de trabajo	Mantenimiento a equipo de cómputo	Calificación de satisfacción del servicio de informática.	Promedio obtenido	N.A.	9.0	Prom= x+y+z.../total	Semestral	Junio Diciembre	Informática, Información y Estadísticas	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	Cuatrimestral	Abril Agosto Diciembre	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	Cuatrimestral	Abril Agosto Diciembre	Sistema de gestión integral	NA
	Gestión	Mejora Continua	Porcentaje de incremento en acciones de mejora implementadas.	Porcentaje de acciones implementadas	Año (2025) 33%	25%	((Acciones implementadas periodo actual / acciones implementadas periodo anterior -1)*100	Anual	Diciembre	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%	91%	(Indicadores dentro del objetivo/Indicadores totales)*100	Cuatrimestral	Abril Agosto Diciembre	Sistema de gestión integral	NA
	Administración y finanzas	Administración de recursos financieros	Presentación de la información financiera trimestral y cuenta pública de la UTSOE.	Información financiera presentada	Año (2018) 4	5	Total de reportes publicados	Trimestral	Febrero (1) Marzo (1) Junio (1) Septiembre (1) Diciembre (1)	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	Diciembre	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	Cuatrimestral	Abril (5%) Agosto (10%) Diciembre (10%)	Sistema de gestión integral	NA
	Gestión	Salidas no conformes	Porcentaje de salidas no conforme atendidas.	Porcentaje	NA	100%	(Salidas no conformes atendidas/Salidas no conformes detectadas)*100	Cuatrimestral	Abril Agosto Diciembre	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	Febrero (LIC/ING) Mayo (TSU/LTF)	Servicios escolares	NA	
Gestión	Planificación del SGCA	Auditoría externa bajo las normas ISO 9001 e ISO 14001 versión 2015 para el mejoramiento de la calidad educativa a nivel superior.	Auditoría atendida	Año (2018) 2	2	Total de auditorías atendidas	Anual	Septiembre (2)	Sistema de gestión integral	SED	
4.- Promover una cultura de protección y preservación del medio ambiente	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Renovación de reconocimiento como Edificio Libre de Humo de Tabaco y Emisiones.	Reconocimiento renovado	Año (2018) 1	1	Reconocimiento vigente	Anual	Noviembre (1)	Desarrollo humano	NA
	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Proyectos ambientales implementados.	Proyectos implementados	Año (2022) 2	3	Total de proyectos ambientales implementados	Anual	Marzo (1) Julio (1) Diciembre (1)	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	12 Kwh	Sumatoria del consumo de energía eléctrica Per cápita mensual /12	Anual	Diciembre	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	Abril (1) Septiembre (1)	Unidad interna de protección civil	NA

OBJETIVOS	PROCESO	PLAN / PROCEDIMIENTO / INSTRUCTIVO	INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	LÍNEA BASE	META 2026	FÓRMULA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	CALENDARIZACIÓN	FUENTE DE INFORMACION	ALINEACIÓN
	Gestión ambiental	Identificación y plan de acción de aspectos ambientales	Recolección de Residuos Peligrosos RPE cada seis meses.	Recolección realizada	Año (2021) 2	1	Total de recolecciones realizadas	Semestral	Junio (1)	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%	87%	(Cumplimiento de actividades del RECAM01 / total de actividades considerados en el RECAM01)*100	Anual	Diciembre	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.	Auditoría realizada	Año (2022) 1	1	Total de auditorías realizadas	Anual	Julio (1)	Personal/Sistema de gestión integral	SED
	Docencia	NA	Realizar 3 campañas de responsabilidad social con impacto comunitario	Campañas realizadas	Año (2023) 3	3	Total de campañas	Anual	Abril (1) Agosto (1) Diciembre (1)	Desarrollo humano	POA