

BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

Secretaría Administrativa

Dirección de Aseguramiento de la Calidad Administrativa

RESULTADOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE 2do SEMESTRE 2025

Dependencia	Resultado Promedio (%)	Meta SIGI
(DSS) Dirección de Servicio Social	80%	90%
(FACMED) Facultad de Medicina	87.50%	
(VEDC) Vicerrectoría de Extensión y Difusión de la Cultura	89%	
Dirección de Servios Generales	100%	
(JBU) Jardín Botánico Universitario	98%	
(DCyTIC) Dirección General de Computó y Tecnologías de la Información y Comunicaciones.	92%	
Defensoría de los Derechos Universitarios	94.23%	
Dirección General de Internacionalización	83.53%	
Dirección de Recursos Humanos	86.40%	
(DITCo) Dirección de Innovación y Transferencia de Conocimiento	99%	
(TCG) Tesorería General	97.40%	
Contraloría Social	99%	
(DMU) Dirección de Museos Univeristarios	100%	
(SA) Secretaría Administrativa	99%	
(DAE) Dirección de Administración Escolar	92.13%	
(UTAI) Unidad de Transparencia y Acceso a la Información y Protección de Datos Personales	100%	
	PROMEDIO TOTAL	93.56%



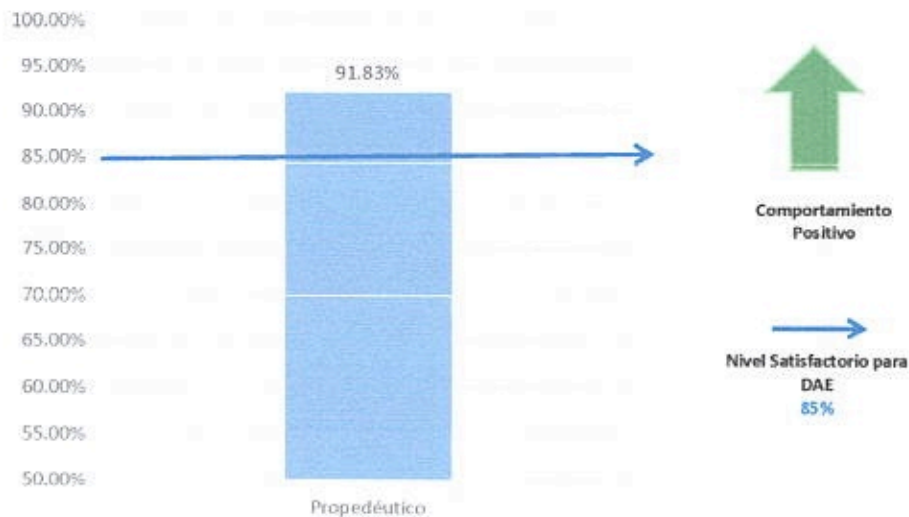


Medición de Satisfacción del Usuario
Proceso: Ingreso
Registro y Comprobante Validación
Documentos-Admisión BUAP 2025

A continuación se presenta la tabla de satisfacción del usuario correspondiente a la aplicación de encuestas sobre el proceso de Ingreso en el proceso de Registro y Comprobante de Validación de Documentos, realizada a los aspirantes de nuevo ingreso.

Muestra: 2169

ÍTEMS	Propedéutico
Tomando en cuenta el proceso de registro y comprobante de validación de documentos, ¿que tan satisfecho o insatisfecho estás con...	
...el servicio brindado?	91.83%
Satisfacción Global	91.83%





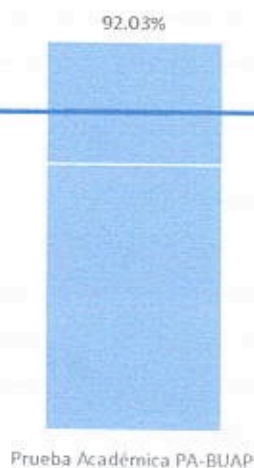
Medición de Satisfacción del Usuario
Proceso: Ingreso
Prueba Académica BUAP (PA-BUAP)

A continuación se presenta la tabla de satisfacción del usuario correspondiente a la aplicación de encuestas sobre el proceso de Ingreso en el subproceso Prueba Académica-BUAP (modalidad virtual), realizada a los aspirantes de nuevo ingreso.

Muestra: 3083

ÍTEMS	Prueba Académica PA-BUAP
Tomando en cuenta todo el proceso de aplicación de la Prueba Académica BUAP, ¿que tan satisfecho o insatisfecho estás con...	
...la calidad visual y la presentación de la Prueba Académica BUAP (claridad del texto, uso de gráficos, etc.)?	92.23%
...la experiencia general de la Prueba Académica BUAP?	91.83%
Satisfacción Global	92.03%

100.00%
95.00%
90.00%
85.00%
80.00%
75.00%
70.00%
65.00%
60.00%
55.00%
50.00%



Comportamiento Positivo

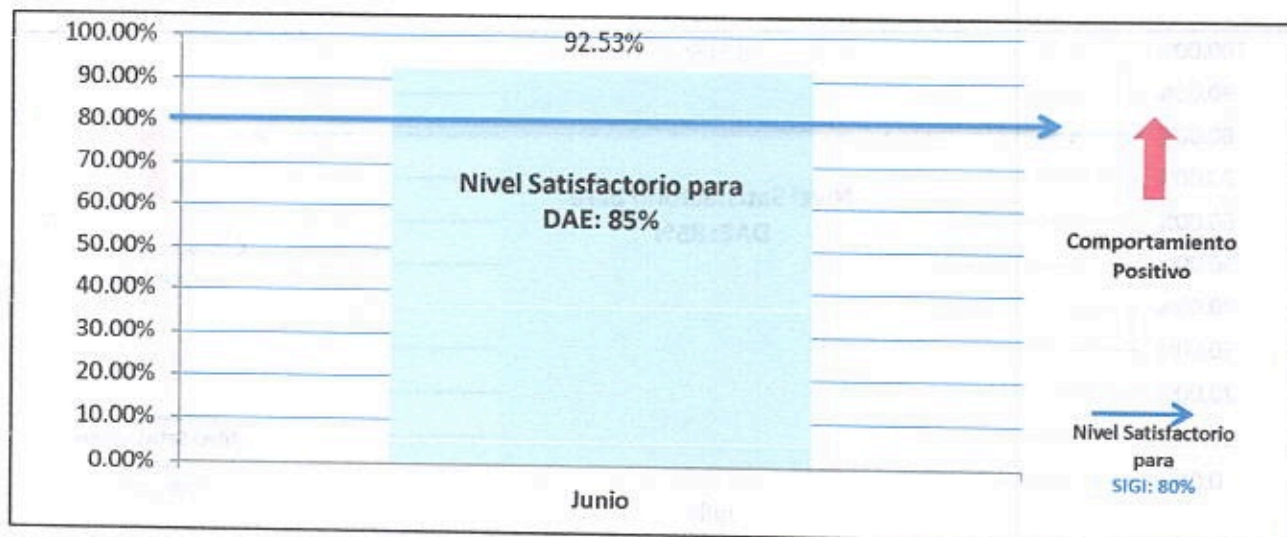
Nivel Satisfactorio para DAE 85%





Medición de la Satisfacción del Usuario
Proceso: Egreso
Junio 2025

ÍTEMS	Porcentaje
Tamaño de muestra 103 encuestados.	
Tomando en cuenta la finalización de tu trámite en el Departamento de Titulación de la DAE, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho estás con...	
...el trato que recibiste por parte del personal?	92.04%
...la información/orientación que recibiste por parte del personal?	93.01%
Satisfacción Global	92.53%



Comentarios:

Actualmente las citas se generan por Autoservicios, y los egresados de Preparatorias Incorporadas a la BUAP y de matrículas AS400, solicitan su cita por Facebook.

La medición de satisfacción del proceso de Egreso se ha actualizado a partir del mes de enero del 2025, con la colocación de una tableta en cada ventanilla de atención para medir la satisfacción del usuario que ingresaron trámite de Acta de Examen y/o Titulación. La medición se realiza diariamente haciendo un corte mensual.

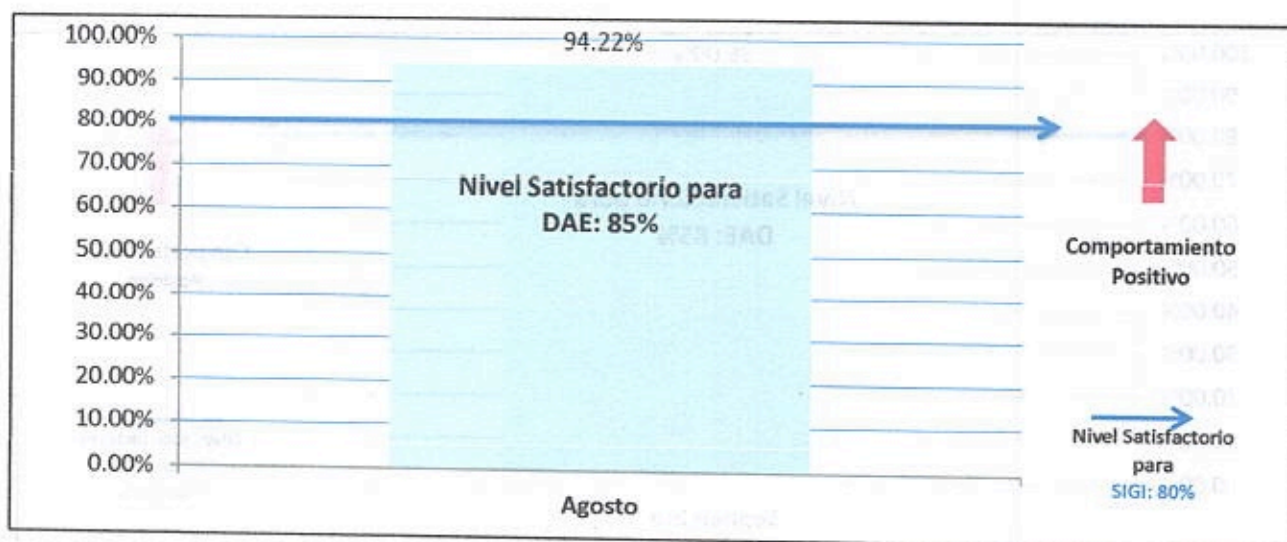
En esta medición se ha obtenido un porcentaje del **92.53%** lo que nos muestra que contamos con un proceso controlado y que seguimos mejorando para brindar un servicio eficiente y eficaz para nuestros usuarios.





Medición de la Satisfacción del Usuario
Proceso: Egreso
Agosto 2025

ÍTEMS	Porcentaje
Tamaño de muestra 266 encuestados.	
Tomando en cuenta la finalización de tu trámite en el Departamento de Titulación de la DAE, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho estás con...	
...el trato que recibiste por parte del personal?	93.33%
...la información/orientación que recibiste por parte del personal?	95.11%
Satisfacción Global	94.22%



Comentarios:

Actualmente las citas se generan por Autoservicios, y los egresados de Preparatorias Incorporadas a la BUAP y de matrículas AS400, solicitan su cita por Facebook.

La medición de satisfacción del proceso de Egreso se ha actualizado a partir del mes de enero del 2025, con la colocación de una tableta en cada ventanilla de atención para medir la satisfacción del usuario que ingresaron trámite de Acta de Examen y/o Titulación. La medición se realiza diariamente haciendo un corte mensual.

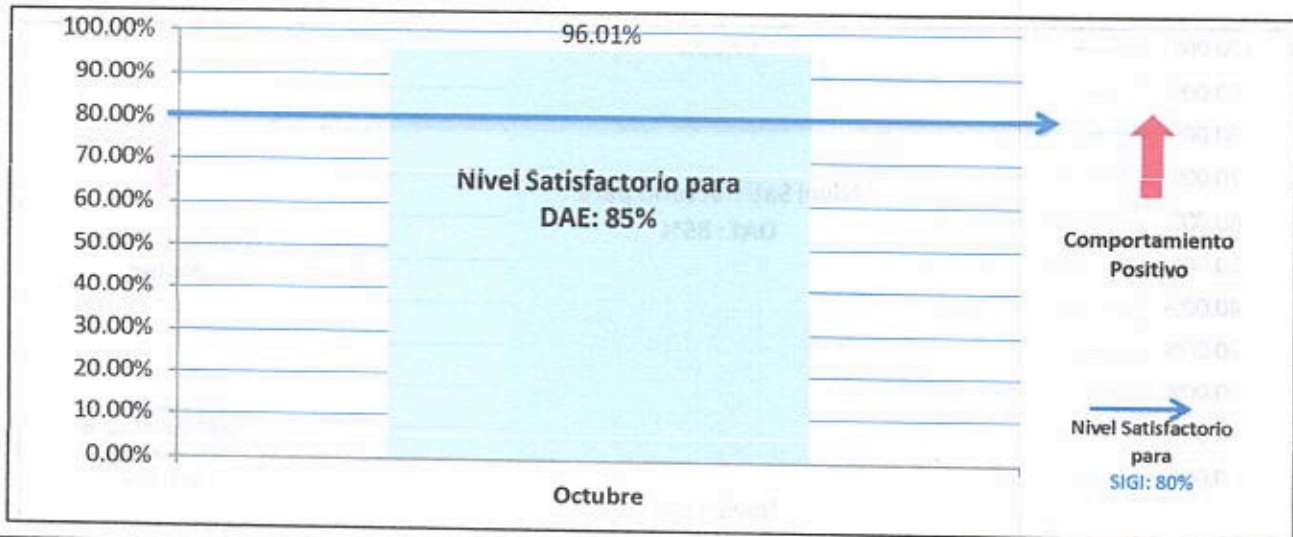
En esta medición se ha obtenido un porcentaje del **94.22%** lo que nos muestra que contamos con un proceso controlado y que seguimos mejorando para brindar un servicio eficiente y eficaz para nuestros usuarios.





Medición de la Satisfacción del Usuario
Proceso: Egreso
Octubre 2025

ÍTEMS	Porcentaje
Tamaño de muestra 1373 encuestados.	
Tomando en cuenta la finalización de tu trámite en el Departamento de Titulación de la DAE, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho estás con...	
... el trato que recibiste por parte del personal?	95.56%
... la información/orientación que recibiste por parte del personal?	96.45%
Satisfacción Global	96.01%



Comentarios:

Actualmente las citas se generan por Autoservicios, y los egresados de Preparatorias Incorporadas a la BUAP y de matrículas AS400, solicitan su cita por Facebook.

La medición de satisfacción del proceso de Egreso se ha actualizado a partir del mes de enero del 2025, con la colocación de una tableta en cada ventanilla de atención para medir la satisfacción del usuario que ingresaron trámite de Acta de Examen y/o Titulación. La medición se realiza diariamente haciendo un corte mensual.

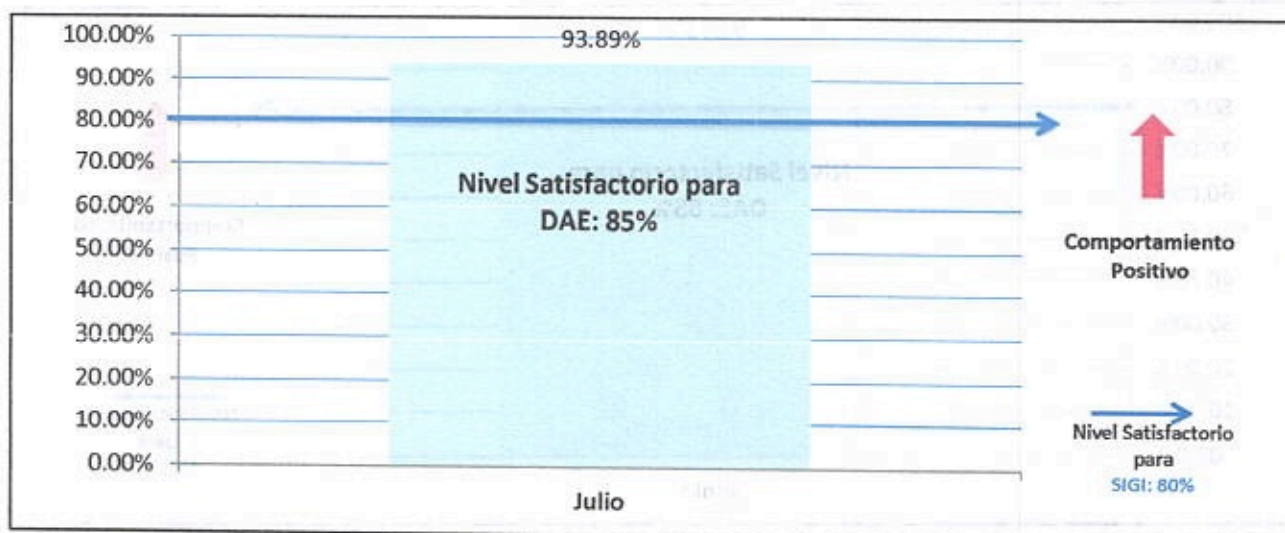
En esta medición se ha obtenido un porcentaje del **96.01%** lo que nos muestra que contamos con un proceso controlado y que seguimos mejorando para brindar un servicio eficiente y eficaz para nuestros usuarios.





Medición de la Satisfacción del Usuario
Proceso: Egreso
Julio 2025

ÍTEMS	Porcentaje
Tamaño de muestra 131 encuestados.	
Tomando en cuenta la finalización de tu trámite en el Departamento de Titulación de la DAE, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho estás con...	
...el trato que recibiste por parte del personal?	93.73%
...la información/orientación que recibiste por parte del personal?	94.05%
Satisfacción Global	93.89%



Comentarios:

Actualmente las citas se generan por Autoservicios, y los egresados de Preparatorias Incorporadas a la BUAP y de matrículas AS400, solicitan su cita por Facebook.

La medición de satisfacción del proceso de Egreso se ha actualizado a partir del mes de enero del 2025, con la colocación de una tableta en cada ventanilla de atención para medir la satisfacción del usuario que ingresaron trámite de Acta de Examen y/o Titulación. La medición se realiza diariamente haciendo un corte mensual.

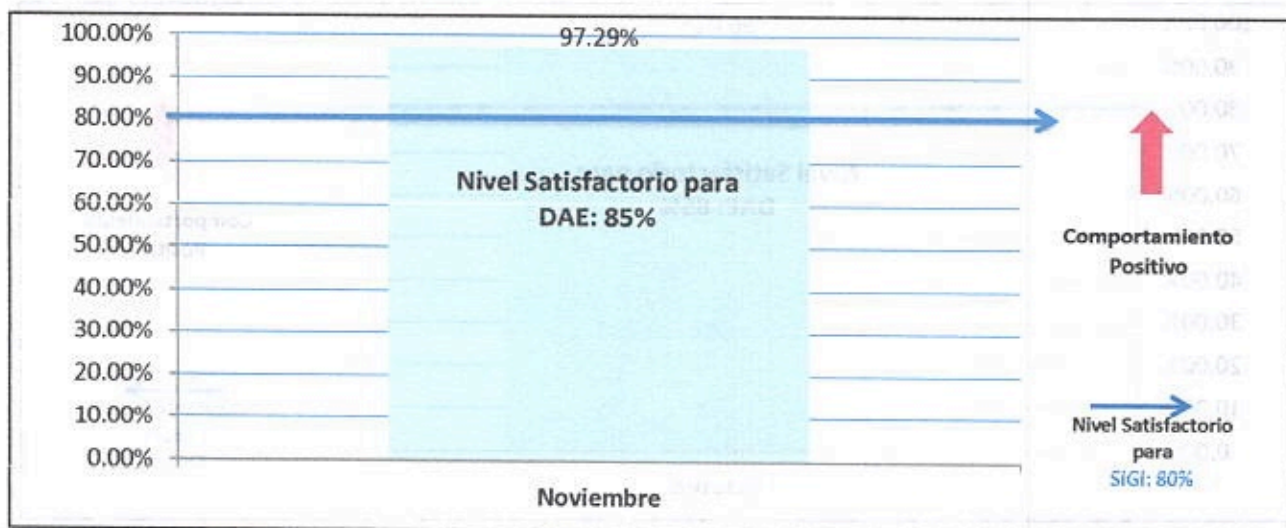
En esta medición se ha obtenido un porcentaje del **93.89%** lo que nos muestra que contamos con un proceso controlado y que seguimos mejorando para brindar un servicio eficiente y eficaz para nuestros usuarios.





Medición de la Satisfacción del Usuario
Proceso: Egreso
Noviembre 2025

ÍTEMS	Porcentaje
Tamaño de muestra 798 encuestados.	
Tomando en cuenta la finalización de tu trámite en el Departamento de Titulación de la DAE, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho estás con...	
...el trato que recibiste por parte del personal?	97.04%
...la información/orientación que recibiste por parte del personal?	97.53%
Satisfacción Global	97.29%



Comentarios:

Actualmente las citas se generan por Autoservicios, y los egresados de Preparatorias Incorporadas a la BUAP y de matrículas AS400, solicitan su cita por Facebook.

La medición de satisfacción del proceso de Egreso se ha actualizado a partir del mes de enero del 2025, con la colocación de una tableta en cada ventanilla de atención para medir la satisfacción del usuario que ingresaron trámite de Acta de Examen y/o Titulación. La medición se realiza diariamente haciendo un corte mensual.

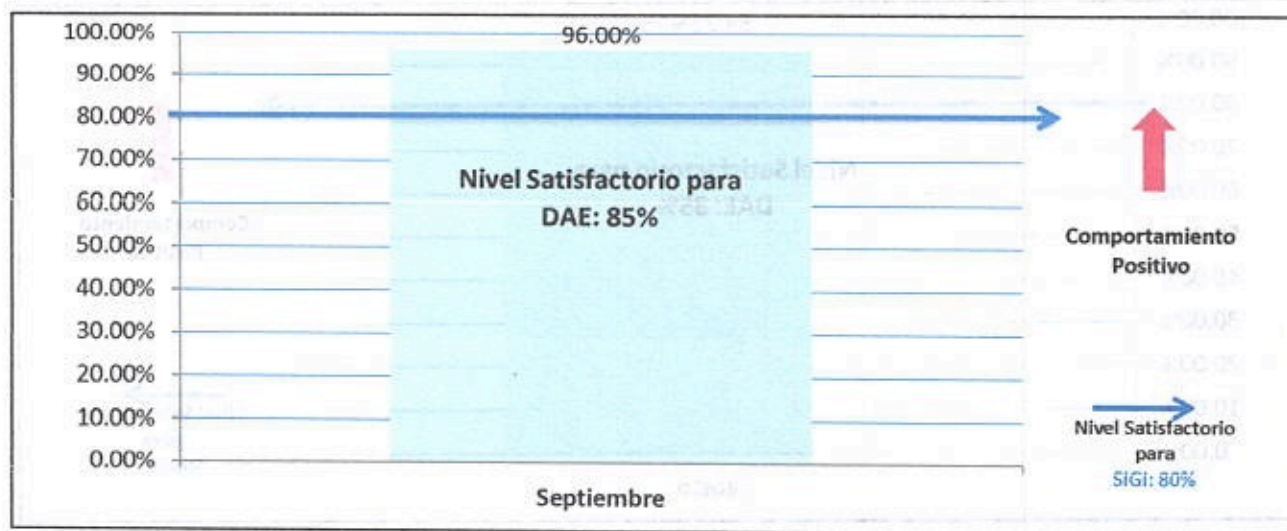
En esta medición se ha obtenido un porcentaje del **97.29%** lo que nos muestra que contamos con un proceso controlado y que seguimos mejorando para brindar un servicio eficiente y eficaz para nuestros usuarios.





Medición de la Satisfacción del Usuario
Proceso: Egreso
Septiembre 2025

ÍTEMS	Porcentaje
Tamaño de muestra 674 encuestados.	
Tomando en cuenta la finalización de tu trámite en el Departamento de Titulación de la DAE, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho estás con...	
...el trato que recibiste por parte del personal?	95.85%
...la información/orientación que recibiste por parte del personal?	96.14%
Satisfacción Global	96.00%

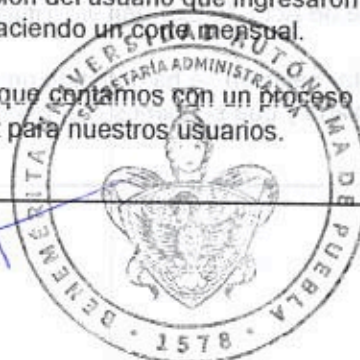


Comentarios:

Actualmente las citas se generan por Autoservicios, y los egresados de Preparatorias Incorporadas a la BUAP y de matrículas AS400, solicitan su cita por Facebook.

La medición de satisfacción del proceso de Egreso se ha actualizado a partir del mes de enero del 2025, con la colocación de una tableta en cada ventanilla de atención para medir la satisfacción del usuario que ingresaron trámite de Acta de Examen y/o Titulación. La medición se realiza diariamente haciendo un corte mensual.

En esta medición se ha obtenido un porcentaje del **96.00%** lo que nos muestra que contamos con un proceso controlado y que seguimos mejorando para brindar un servicio eficiente y eficaz para nuestros usuarios.





PROCESO: ACCESO DE INFORMACIÓN (2do Semestre)

MES	ENCUESTAS RECIBIDAS	SATISFACCIÓN	DETECCIÓN DE SOBORNO
JULIO	-	10 / 10	No
AGOSTO	-	10/10	No
SEPTIEMBRE	1	10/10	No
OCTUBRE	-	10/10	No
NOVIEMBRE	1	10/10	No
DICIEMBRE	/	/	/

Ocupación	Edad	Marque con una "x" la columna que corresponda a su experiencia, siendo 1 No Satisfactorio y 5 Muy Satisfactorio		¿Le solicitaron algún beneficio a cambio de recibir la información solicitada?	Comentarios o Sugerencias
		¿La información que recibió cumplió con sus expectativas?	¿Recibió la información en los plazos de Ley?		
Estudiante	20	4	3	No	-
Empleada (o)	29	4	5	No	-

PROCESO: TRANSPARENCIA (2do Semestre)

MES	SATISFACCIÓN	DETECCIÓN DE SOBORNO
JULIO	100%	NO
AGOSTO	100%	NO
SEPTIEMBRE	100%	NO
OCTUBRE	100%	NO
NOVIEMBRE	100%	NO
DICIEMBRE	/	/

Unidad Académica/Administrativa	¿Los medios de comunicación disponibles (correo-e, teléfono, etc.) son útiles para contactar al personal?	¿El sitio web le proporciona información pertinente y necesaria para desarrollar actividades de la UTAI?	¿El sitio web es amigable con el usuario/usuario?	¿Nuestro personal actúa con respeto, profesionalismo y ética?	¿El personal muestra su compromiso con la Política de Calidad y Antisoborno de la BUAP?	¿El personal de la UTAI atendió de manera amable las dudas e inquietudes que surgieron?	¿Se le brindó asesorías para que usted pueda cumplir con lo establecido en la normatividad aplicable?	¿El personal de la UTAI provee información veraz, oportuna y útil para el cumplimiento de las obligaciones de la transparencia?	¿Le solicitaron algún incentivo a cambio de recibir la asesoría del personal de la UTAI?	Agradecemos sus comentarios sobre aspectos que apoyen a mejorar nuestro servicio
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Si	Siempre	Siempre	No	No hay comentarios. Todo funciona excelente.
Oficina de la Abogada General	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Si	Siempre	Siempre	No	Excelente labor, siempre muy profesional el personal que labora en la Unidad de Transparencia. LES AGRADEZCO LA ASESORIA TAN GENTIL QUE SIEMPRE PROPORCIONAN.
DIRECCION GENERAL DE CONTROL PATRIMONIAL	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Si	Siempre	Siempre	No	Siempre muy amables y atentos a nuestras dudas.
Dirección de Infraestructura Educativa	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Si	Siempre	Siempre	No	
Dirección de Innovación y Transferencia de Conocimiento	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Si	Siempre	Siempre	No	



Título del gráfico: Encuestas de satisfacción

Periodo: Septiembre 2025

Proceso / subproceso: Gestión de la Divulgación de Obra Artística

Encuestas de satisfacción del cliente

Mes: Septiembre

¿Qué le pareció la
atención del Museo?

Bueno	157
Malo	0

180

160

140

120

100

80

60

40

20

0

157

Bueno

0

Malo



Análisis e interpretación de la gráfica

Se reporta encuesta realizada el mes de septiembre 2025 a 157 visitantes del Museo con resultado de satisfacción bueno.

Acciones tomadas

Realizar publicaciones en redes sociales de las actividades y exposiciones que presenta en Museos.

Título del gráfico: Encuestas de satisfacción

Proceso / subproceso: Gestión de la Divulgación de Obra Artística

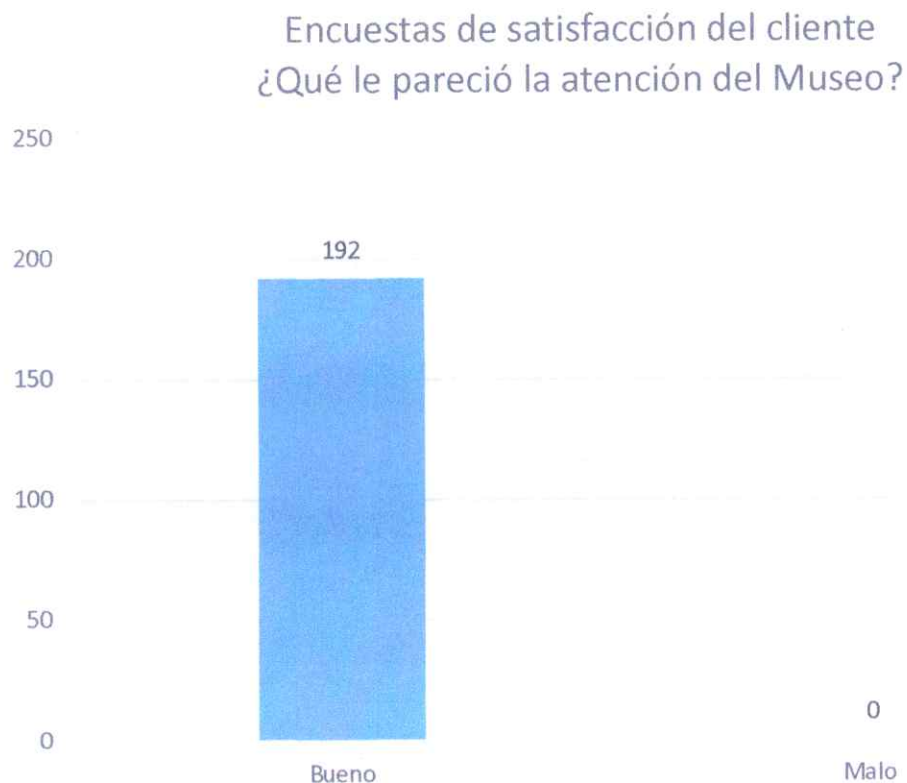
Periodo: Agosto 2025



Encuestas de satisfacción del cliente

Mes: Agosto
¿Qué le pareció la atención del Museo?

Bueno	192
Malo	0



Análisis e interpretación de la gráfica

Se reporta encuesta realizada el mes de agosto 2025 a 192 visitantes del Museo con resultado de satisfacción bueno.

Acciones tomadas

Realizar publicaciones en redes sociales de las actividades y exposiciones que presenta en Museos.

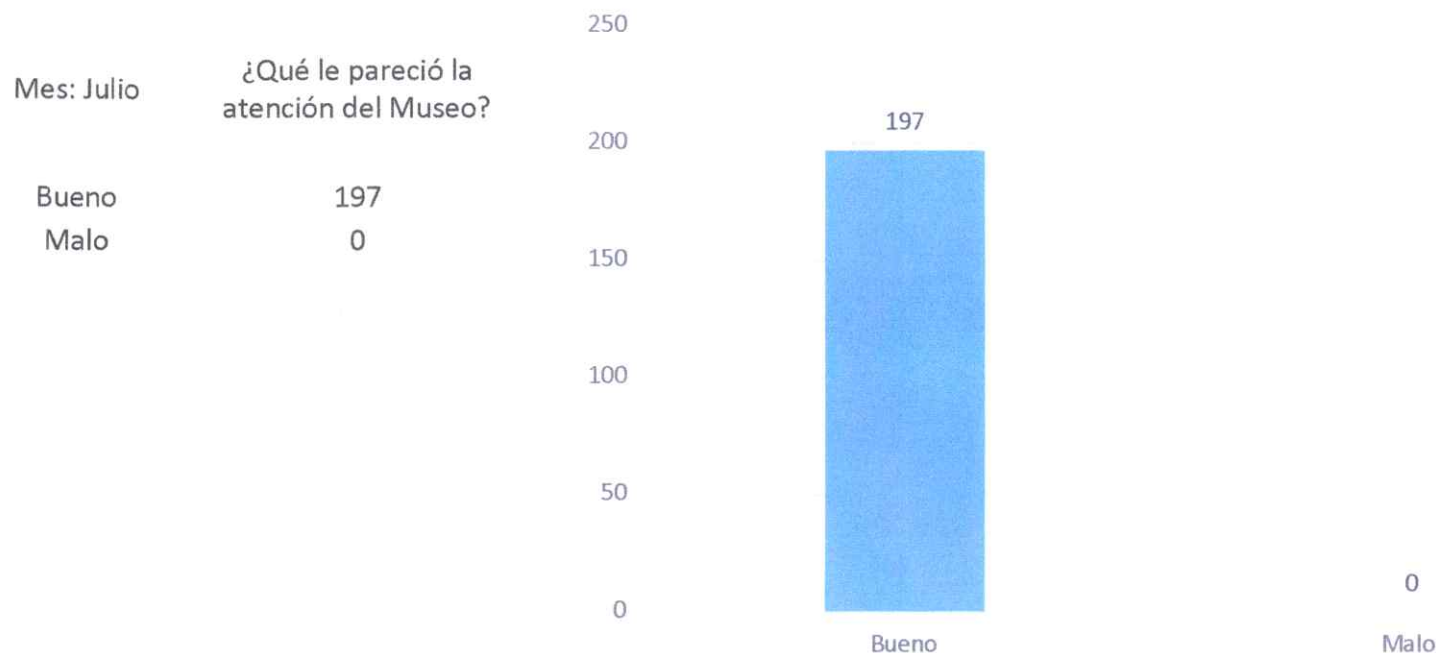
Título del gráfico: Encuestas de satisfacción

Periodo: Julio 2025

Proceso / subproceso: Gestión de la Divulgación de Obra Artística

Encuestas de satisfacción del cliente
¿Qué le pareció la atención del Museo?

Encuestas de satisfacción del cliente



Análisis e interpretación de la gráfica

Se reporta encuesta realizada el mes de julio 2025 a 197 visitantes del Museo con resultado de satisfacción bueno.

Acciones tomadas

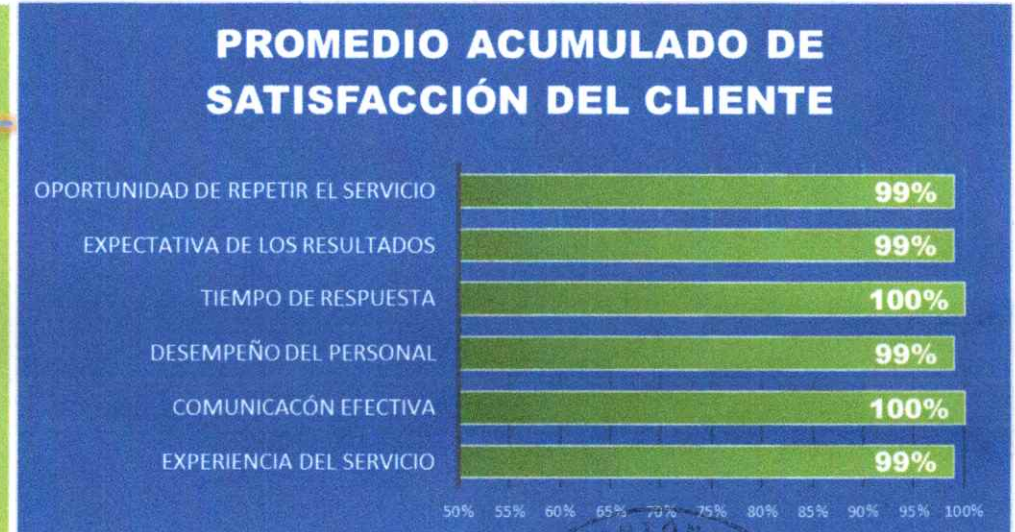
Realizar publicaciones en redes sociales de las actividades y exposiciones que presenta en Museos.



Título del gráfico: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Período: 2DO SEMESTRE 2025

Proceso / subproceso: SERVICIOS DE LABORATORIO



PORCENTAJE PROMEDIO GENERAL DE SATISFACCIÓN:

99%

Análisis e interpretación de la gráfica

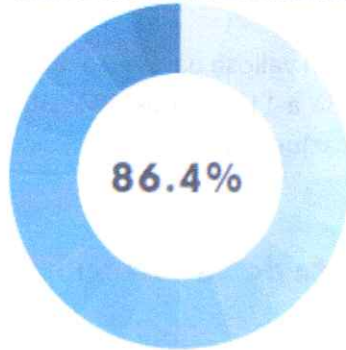
Se obtiene un promedio de satisfacción del cliente del 99% de satisfacción de cliente, reflejo de todas las solicitudes atendidas, apoyando y asesorando dudas técnicas de los clientes.

Acciones tomadas

Se invita a todos los clientes a contestar la encuesta de satisfacción.



Satisfacción General



Resultado de aplicación de encuestas de Satisfacción de la Dirección de Recursos Humanos.

Periodo que se reporta: segundo semestre 2025

Tamaño de la muestra: 57 encuestas

Resultado obtenido: 93.2%

Meta establecida: 80%

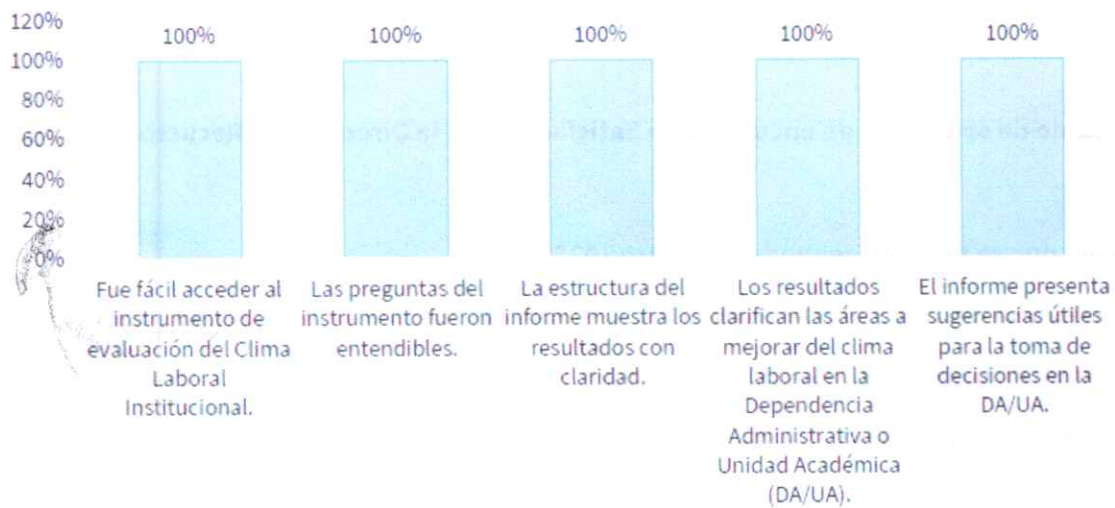
SATISFACIÓN PRIMER SEMESTRE 2025



Encuesta de satisfacción Departamento de Ingreso y Evaluación

Esta encuesta proporciona información valiosa para retroalimentar el análisis del clima laboral y el Síndrome de Burnout. Fue enviada a 11 titulares de las Dependencias Administrativas que participaron en el proceso de certificación 2025.

Encuesta de Satisfacción 2025



A continuación, se muestran los siguientes comentarios: La encuesta permite una mejor toma de decisiones y observar las áreas de oportunidad, el instrumento es de mucha ayuda y permite identificar áreas de oportunidad, quizá realizar un instrumento más corto para que el personal lo responda más objetivamente, agradecen el apoyo y seguimiento que se otorgan para mejorar el Clima laboral en nuestra unidad administrativa.

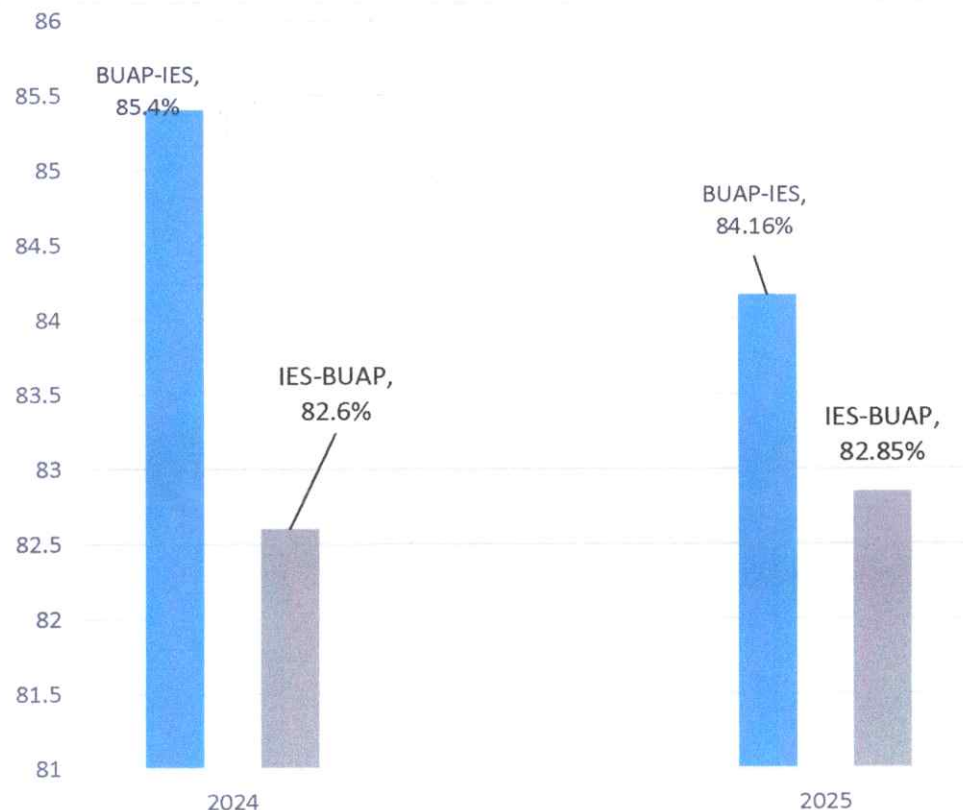
En cuanto a los resultados del **Curso de Inducción Institucional** en el segundo semestre 2025, se obtuvo un nivel de satisfacción del 86.4 % de forma general (46 encuestas) como se muestra en la siguiente gráfica:



Título del gráfico: Comparativo de resultados de encuesta de satisfacción

Proceso / subproceso: Gestión de movilidad BUAP-IES , IES-BUAP

Período: 2024-2025



Análisis e interpretación de la gráfica

La gráfica representa el comparativo entre la última encuesta de satisfacción aplicada en 2024 y encuesta realizada 2025 (convocatorias de otoño) por subproceso, los resultados nos muestran que hubo un decremento para BUAP-IES del 1.24% y en IES-BUAP hubo un incremento del 0.25% .

Acciones tomadas

De acuerdo al comparativo se determino que ambos resultados rebasan la meta establecida de satisfacción del 80% por lo cuál se considera que ambos subprocesos cumplieron con su objetivo.



Resultados de la aplicación de encuesta de satisfacción octubre 2025

Encuesta de satisfacción - Sistemas de Servicios Institucionales de Estudiantes

Acceso a la encuesta de satisfacción



[Handwritten signature]

Pregunta 2. Atención recibida

● Nada de acuerdo ● En desacuerdo ● Indiferente ● De acuerdo ● Muy de acuerdo



Pregunta 3. Valoración del servicio recibido

● Nada de acuerdo ● En desacuerdo ● Indiferente ● De acuerdo ● Muy de acuerdo



Pregunta 4. Calidad y Antisoborno

● Si ● No

¿Usted Conoce la Política de Calidad y Antisoborno de la BUAP?



¿En alguna ocasión el personal le ha solicitado directa o indirectamente alguna clase de regalo o remuneración económica...

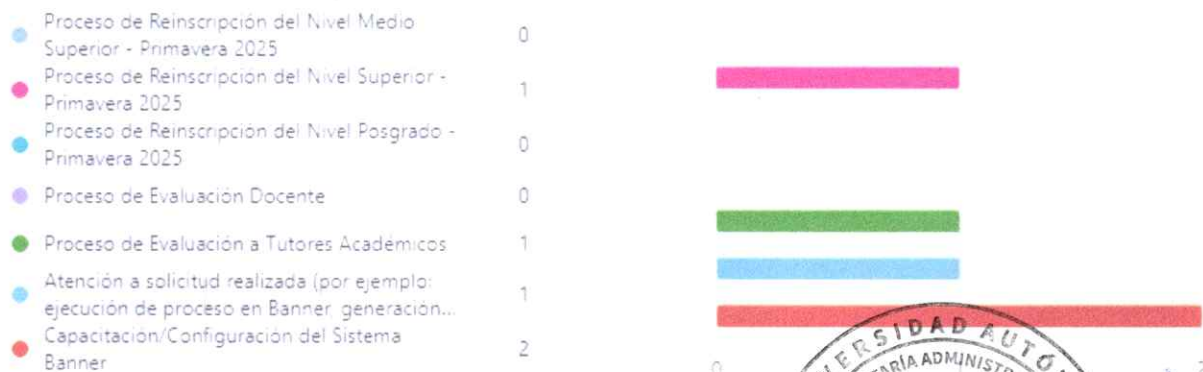


¿Es de su conocimiento que la BUAP cuenta con un portal en el que pueden ser reportadas las inquietudes de soborno?



Pregunta 1. Por favor seleccione el proceso institucional o actividad en el que colabora con usted el Responsable de Sistemas de Servicios Institucionales de Estudiantes

1. Proceso de Reinscripción del Nivel Medio Superior - Primavera 2026
2. Proceso de Reinscripción del Nivel Superior - Primavera 2026
3. Proceso de Reinscripción del Nivel Posgrado - Primavera 2026
4. Proceso de Evaluación Docente
5. Proceso de Evaluación a Tutores Académicos
6. Atención a solicitud realizada (por ejemplo: ejecución de proceso en Banner, generación de reportes, ajuste de fechas, verificación de datos de estudiantes, etc.)
7. Capacitación/Configuración del Sistema Banner



Pregunta 8. Comentarios adicionales

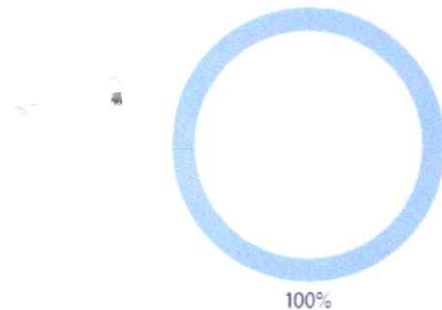
- Ninguno, gracias
- Agradezco el apoyo y atenciones recibidas por parte de la Mtra. Tere Gutierrez
- Agradezco el trabajo por parte de Tere, muchas gracias.
- Gracias por respondernos tan rápido, excelente servicio
- Ninguno, gracias



[Handwritten signature in blue ink]

Pregunta 5. ¿Qué tan satisfecha/o está con las iniciativas impulsadas en colaboración con el/la Responsable de Sistemas de Servicios Institucionales de Estudiantes para reducir el uso de papel y promover servicios escolares digitales, contribuyendo así al cuidado del medio ambiente y a la mitigación del cambio climático?

● Completamente satisfecho	10
● Satisfecho	0
● Neutral	0
● Insatisfecho	0
● Completamente insatisfecho	0



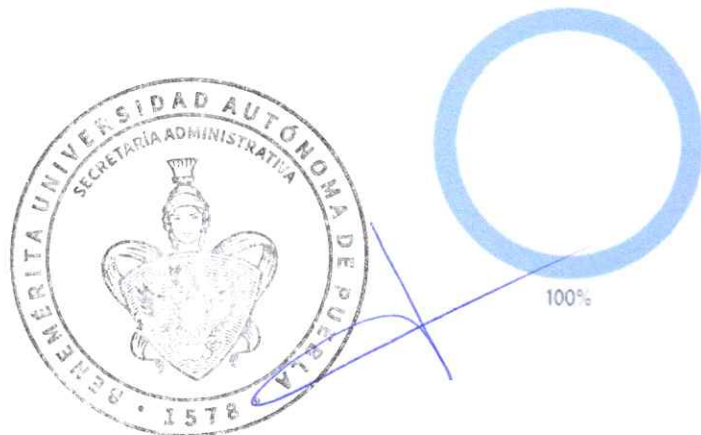
Pregunta 6. Logros obtenidos y/o lecciones aprendidas

Respuestas

1. Gracias por el apoyo!
2. Configuración del Banner
3. Seguimiento a proceso institucional
4. Acceso al sistema Banner
5. Ingresar a banner

Pregunta 7. Satisfacción general del servicio recibido

● Completamente satisfecho	11
● Satisfecho	0
● Neutral	0
● Insatisfecho	0
● Completamente insatisfecho	0



Dependencia:	Dirección General de Cómputo y Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Proceso:	Administración de Tecnologías de la Información y Comunicaciones	Mes que se revisa:	oct-25
--------------	---	----------	--	--------------------	--------

Seguimiento de planes de acción derivados de No conformidades y oportunidades de mejora de Auditorías		Estado de las No conformidades del Proceso.		Ideas creativas Proyectos de Mejora		Producto y/o Servicio No Conforme		Evaluación de Satisfacción del cliente	
								Periodicidad:	ATIPI-Estudiantes - octubre 2025 ASCAR - Encuesta de satisfacción registro proyectos 4to periodo 2025
total:	6	Total:	0	Total:	4	Total:	0	Número encuestas realizadas:	ATIPI-Estudiantes - 5 encuestas ASCAR - 8 encuestas
Abiertas	3	Abiertas	0	Abiertas	0	Abiertas	0	Meta:	ATIPI-Estudiantes - 85% ASCAR - 90%
Cerradas	3	Cerradas	0	Cerradas	4	Cerradas	0	Resultado:	ATIPI-Estudiantes - 100% ASCAR - 93.17%

Proceso /Subprocesos					
Proceso/ Subproceso:	Administración de TI de PI (ATIPI)				
Periodicidad de medición:	mensual				
Medición y control de producto (Indicadores)		Medición y control del proceso (Indicadores)		Medición y control del proceso (Indicadores)	
Indicador que se mide:	% de satisfacción en los procesos	Indicador que se mide:	% de cumplimiento de actividades en tiempos programados	Indicador que se mide:	% servicios atendidos
Meta establecida:	85%	Meta establecida:	90%	Meta establecida:	90%
Resultado obtenido:	100%	Resultado obtenido:	100%	Resultado obtenido:	100%

Proceso /Subprocesos							
Proceso/ Subproceso:	Producción de Materiales Educativos Digitales (PMED)						
Periodicidad de medición:	mensual						
Medición y control de producto (Indicadores)		Medición y control del proceso (Indicadores)		Medición y control del proceso (Indicadores)		Medición y control del proceso (Indicadores)	
Indicador que se mide:	Número de materiales producidos / Número de materiales solicitados	Indicador que se mide:	Solicitudes realizadas / Solicitudes atendidas	Indicador que se mide:	Materiales educativos producidos / Materiales con Diseño Instruccional	Indicador que se mide:	Materiales educativos producidos / Materiales con identidad institucional y contenidos multimedia
Meta establecida:	100%	Meta establecida:	100%	Meta establecida:	100%	Meta establecida:	100%
Resultado obtenido:	10 = 100%	Resultado obtenido:	10 = 100%	Resultado obtenido:	10 = 100%	Resultado obtenido:	10 = 100%



Proceso /Subprocesos					
Proceso/ Subproceso	Administración de Ambientes Virtuales de Aprendizaje (AAVA)				
Periodicidad de medición:	mensual				
Medición y control de producto (indicadores)		Medición y control del producto (indicadores)		Medición y control del proceso (indicadores)	
Indicador que se mide:	Asegurar que el 90% de los cursos de la Programación Académica de la base de datos institucional que requieren acceso a los materiales producidos en la plataforma instruccional institucional estén disponibles en la fecha de inicio del curso.	Indicador que se mide:	Asegurar que el 85% de los cursos solicitados estén disponibles en PII a más tardar 7 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud.	Indicador que se mide:	Asegurar que el 90% de los cursos ofertados y/o solicitados se encuentren abiertos y registrados, con usuarios inscritos y disponibles en la PII.
Meta establecida:	90%	Meta establecida:	85%	Meta establecida:	90%
Resultado obtenido:	12 = 100%	Resultado obtenido:	33 = 100 %	Resultado obtenido:	45 = 100 %

Proceso /Subprocesos			
Proceso/ Subproceso	Administración de Servicios de Cómputo de Alto Rendimiento (ASCAR)		
Periodicidad de medición:	mensual		
Medición y control de producto (indicadores)		Medición y control del proceso (indicadores)	
Indicador que se mide:	Asegurar la calidad de los servicios de cómputo de alto rendimiento	Indicador que se mide:	Asegurar la disponibilidad de los servicios de cómputo de alto rendimiento
Meta establecida:	90%	Meta establecida:	95%
Resultado obtenido:	98%	Resultado obtenido:	99%

Cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al Sistema de Gestión de Calidad y Antisoborno.	Estado de las acciones de las Revisiones por la Dirección previas
El 4 de octubre la doctora María Lilia Cedillo Ramírez presentó su Cuarto Informe de Labores y rindió protesta para el periodo 2025-2029 como titular de la Rectoría de la BUAP para el periodo 2025-2029. El 28 de octubre se celebró la jornada electoral para el nombramiento de director o directora en ocho facultades y escuelas de la BUAP, así como de los integrantes de los consejos de Unidad Académica (CUA), mediante voto presencial sectorial, libre, directo y secreto. Los primeros para el periodo 2025-2029, mientras que los segundos 2025-2027. Fue calificado como válido y legal el 29 de octubre. Calidad: el jueves 23 de octubre se realizaron las entrevistas a los 4 subprocesos de la DCyTIC con el organismo certificador correspondiente a la auditoría de recertificación bajo la norma ISO 9001:2015 del SIGI, el dictamen final fue otorgar la recertificación. Banner-Estudiantes: Autorización de los días 31 de octubre y 3 de noviembre como no laborales por parte de la Secretaría General PMED: Se atienden las solicitudes de las Unidades Académicas para el desarrollo de los materiales educativos digitales, a fin de contar con las asignaturas en línea que se requieren para las modalidades alternativas de la Institución. Es importante mencionar que el número de solicitudes se ha incrementado de forma significativa. AAVA: Se actualizó el indicador de producto "Asegurar que el 85% de los cursos solicitados estén disponibles en PII a más tardar 7 días hábiles posteriores a la recepción de la solicitud" debido al aumento de solicitudes. ASCAR: El servidor que alojaba el sistema de monitoreo del LNS fue comprometido por un malware por lo que fue puesto en cuarentena. Se revisarán las copias de seguridad y las bases de datos disponibles para la implementación de un nuevo sistema de monitoreo. Se cancela la implementación para las pruebas de un ambiente con IPV6 por lo que resta del año debido a la falta de soporte en el firewall institucional y a la notificación de que la Dirección General no adquirirá el nuevo firewall en lo que resta del año. Se continúa la gestión para la adquisición de al menos tres puertas de seguridad nivel 2 para el CPD LNS-2. Se continúa el proceso del diseño de instalación de biométricos para el CPD LNS-2. Se obtiene una respuesta favorable de los usuarios del segmento Cuertaxcoapan que fueron movidos a los nuevos segmentos de HPC, se continúa con la migración de usuarios mediante un aviso permanente en login1 de Cuertaxcoapan.	Se tenía programada la Segunda Revisión por la Dirección correspondiente al segundo semestre 2024 para el 28 de febrero de 2025, sin embargo por los acontecimientos ocurridos en la BUAP, y teniendo como marco de referencia el comunicado oficial de fecha 26 de febrero se decidió cancelarla hasta nuevo aviso. Por otra parte, se recibió un correo el 23 de junio por parte de Secretaría Administrativa donde se menciona que dicha reunión no pudo llevarse a cabo en la fecha originalmente programada. Debido a ello, se levantó un plan de acción para atender la no conformidad. Se realizó una presentación general de todos los procesos, así como una minuta interna que recopila la información obtenida de la información proporcionada de información recibida. Dicha información se compartió al personal de la DCyTIC. Secretaría Administrativa solicitó el 17 de septiembre el envío de la información para la próxima reunión de revisión por la dirección correspondiente al primer semestre 2025. La DCyTIC envió su información el 25 de septiembre.

Reporte del avance de cumplimiento de objetivos, estrategias y metas del Planeador	Avance del Plan de Trabajo del Proceso
Eje 1: Gobernanza y Gestión, Incluyentes y con Trato Humano OE: Observar la correcta aplicación de las normas universitarias que faciliten la prevención de riesgos en todos los procesos universitarios y permitan la democratización y la transparencia en los procesos internos. Estrategia: Revisión y actualización de la normatividad universitaria. M4. Contar con plataformas electrónicas y desarrollo de software en apoyo en el 100% de los servicios administrativos universitarios y procesos electorales al 2025. OE: Mejorar la infraestructura tecnológica de la universidad. Estrategia: Asegurar la disponibilidad de los servicios institucionales y plataformas digitales bajo estándares de resguardo y seguridad de la información institucional. M47. Contar con un sistema institucional de ciber seguridad al 2023 M48. Certificar el 100% de los servicios tecnológicos al 2023 M49. Incrementar el ancho de banda en las instalaciones urbanas y sedes regionales a 2025. Todos los enlaces institucionales continúan operando. M50. Renovar el 100% de las licencias y software básico y especializado en apoyo a los servicios administrativos y programas educativos al 2025.	AAVA El plan de trabajo, se ha cumplido conforme a lo programado. ASCAR Se han atendido solicitudes especiales de instalación de SW, configuraciones y nodos especiales. Se abre y se cierra el registro del último periodo de la convocatoria 2025. Se retrasa el periodo de evaluación del último periodo de la convocatoria debido a la resolución del incidente con el servidor de revistas digitales. Se continúan los procesos de adquisición de la infraestructura listada en el proyecto FOP18-2025-6. Se realiza una restauración manual de los directorios en scratch que los usuarios solicitan mediante correo. Se planea enviar un correo indicando que el directorio temporal /scratch de Cuetzalcoapan será eliminado permanentemente, si algún usuario tenía información no temporal deberá solicitar la restauración previa a la fecha de eliminación definitiva. BANNER-Estudiantes -Proceso de Reinscripción del Nivel Superior (Licenciatura). Apertura de formas Banner para la captura de la programación académica del 20 al 31 de octubre de 2025. -Proceso de Reinscripción del Nivel Medio Superior (Preparatorias/Bachilleratos). Cierre de formas Banner para la captura de la programación académica el día 6 de octubre de 2025 y envío de reportes de parciales capturados. -Proceso de Evaluación a Tutores. Asignación de tutores académicos en el sistema Banner. -Proceso de Evaluación Docente PIEVA para Nivel Medio Superior y Superior (Preparatoria, Licenciatura y Posgrado). Carga de datos para el proceso de evaluación docente a través del nuevo sistema SEIDA. -Participar en los cursos de formación y capacitación para el personal técnico administrativo de apoyo a los procesos de gestión, servicios institucionales. Se participó en un curso de capacitación ofertados por el área de recursos humanos de la institución. -Actualizar objetos de Banner. Se realizó la actualización de 6 objetos de banner. -Atender solicitudes de servicios recibidas vía oficios, correos, llamadas telefónicas, reuniones, mensajería instantánea, memorandums. Se atendieron 202 solicitudes. BANNER-Finanzas Se realizó la Interfaz de nómina de RH-Finanzas quincenas 19 y 20, Conciliación de pagos de servicios escolares y especialidades médicas, Atención de 62 solicitudes de servicios por correos, llamadas telefónicas, chat. BANNER-RH 1.- No se presentó ningún problema durante los procesos de las nóminas QN19 y QN20 2025 del sistema BANNER, acompañando al personal de la DRH. 2.- Proceso de Interfaz de Nóminas (FINANZAS / RECURSOS HUMANOS) de la QN19 y QN20 del 2025 Póliza de Nómina Quincenal. 3.- Atención a 116 servicios de usuarios de Recursos Humanos. PMED Los diseñadores instruccionales, desarrolladores multimedia y de sistemas colaboran con las Unidades Académicas para la producción de materiales educativos digitales de las asignaturas.
Evaluación de desempeño de los proveedores externos	Eficacia de las acciones tomadas para el tratamiento de riesgos y oportunidades y para la Debida Diligencia (Soborno).
Conclusiones generales: 1. La evaluación general de los Socios de Negocio correspondiente al periodo septiembre 2024 a agosto 2025 por parte de los responsables técnicos de los diferentes servicios que se reciben para la institución es en su mayoría favorable teniendo una evaluación general promedio del 85.23%, lo cual representa un menor porcentaje a comparación del resultado obtenido en septiembre de 2024 del 98.2%. 2. De acuerdo a las respuestas de la evaluación podemos concluir que: - Se evaluaron a 14 socios de negocio. - Con la gran mayoría de los socios de negocios se ha mantenido comunicación, localización y se han atendido los incidentes dentro de los tiempos establecidos. - De acuerdo a la evaluación, la mayoría de los proveedores han demostrado conocimiento técnico y especializado del servicio proporcionado. - Se han respetado los términos acordados en los contratos y de manera general se ha recibido una adecuada atención. - Existen comentarios y/o quejas para los socios de negocio Cloud Magna, INSELEC y SOROTECH con respecto a los servicios recibidos para los sistemas y componentes del LNS.	Se verifican los procesos institucionales y actividades con base a los calendarios oficiales. ASCAR Se recomienda realizar la gestión para una segunda línea de PDU conectados a un nuevo UPS que permita la redundancia y los futuros mantenimientos sin requerir de un apagado total de los servicios que se alojan en el CPD institucional. Aún quedan mantenimientos y adquisiciones pendientes a la fecha del presente concentrado para mantener en correcta operación la infraestructura de los edificios DCYTIC1 y DCYTIC. De manera enunciativa más no limitativa se refiere a UPS, tableros de transferencia, tableros de distribución, firewall. En caso de no realizarse a la brevedad posible se pone en alto riesgo la operación continua del sector de HPC, virtualización y redes de la BUAP. Se recomienda la desconexión del UPS del nuevo CPD al tablero del CPD principal, lo anterior debido a que la reciente adquisición de 40 nodos de HPC disminuye la capacidad eléctrica disponible del segmento de PDU del dicho UPS. PMED Se difunde la política de calidad y antisoborno de la Institución con las y los Responsables de contenidos de las Unidades Académicas. AAVA Nuestros controles Financieros y no Financieros, nos permiten tener eficacia de las acciones tomadas para el tratamiento de riesgos y oportunidades y para la Debida Diligencia (Soborno). Banner-Estudiantes Los controles establecidos han resultado adecuados para dar un seguimiento de las acciones que los usuarios ejecutan en el sistema, además la asignación de permisos específicos ha resultado favorable, ya que solo ciertos usuarios pueden realizar cambios en información considerada delicada. Se atendieron el 100% de las actividades programadas durante el mes de octubre. Se atendieron el 100% de solicitudes de servicio recibidas. 

Nota: Estos informes mensuales, serán la base para el informe semestral de la Revisión por la Dirección.



Resultados encuesta de satisfacción periodo 04-2025

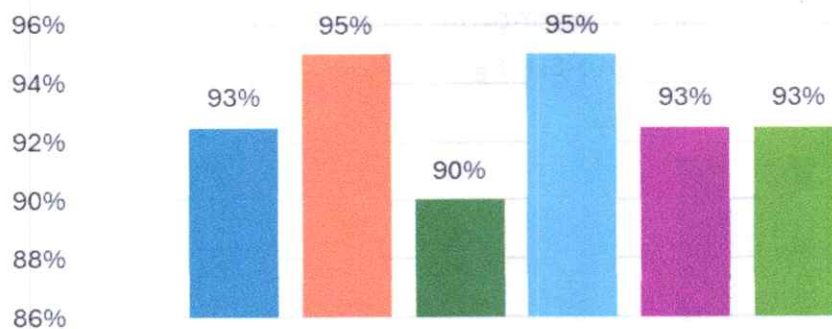
Fecha de
elaboración
del reporte

07/11/2025

Año a reportar: 04-2025

De acuerdo con la aplicación de la encuesta de satisfacción tras la finalización del proceso de registro de proyectos de Supercómputo correspondiente al tercer periodo Convocatoria Consorcio 2025 prestado a Académicos, Investigadores y Docentes cuya fecha de cierre de registro fue en octubre de 2025, las evaluaciones muestran resultados mayores al 90% de satisfacción.

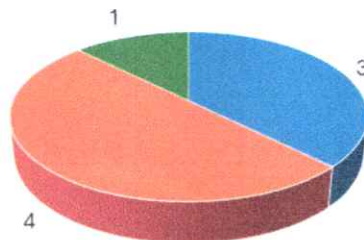
Resultados encuesta de satisfacción periodo 04-2025



- ¿Cómo considera la organización de la página web?
- ¿Cómo considera la facilidad de uso de la página web?
- ¿Cómo considera la claridad de la información de nuestra convocatoria?
- Del registro en línea, ¿Considera que existió claridad en la información?
- ¿Cómo considera la facilidad del llenado del registro en línea?

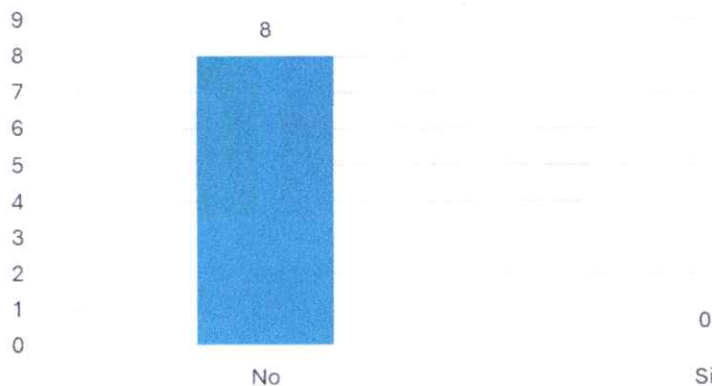


¿Cómo se enteró de la publicación de la convocatoria?



- A través de la página web oficial del LNS
- A través de información de la institución donde labora
- A través de otras instituciones

¿Le fue solicitada alguna clase de compensación (económica o material) durante su registro?



Nota: La encuesta fue respondida por 8 de los 16 usuarios registrados en el periodo.

Elaboró

Revisó



Javier Tolentino Ramírez
Responsable de Monitoreo

Director de Servicios de
Supercómputo Académico e
Investigación

Gráfico del resultado de aplicación de encuestas de Satisfacción de Cliente de la Defensoría de los Derechos Universitario

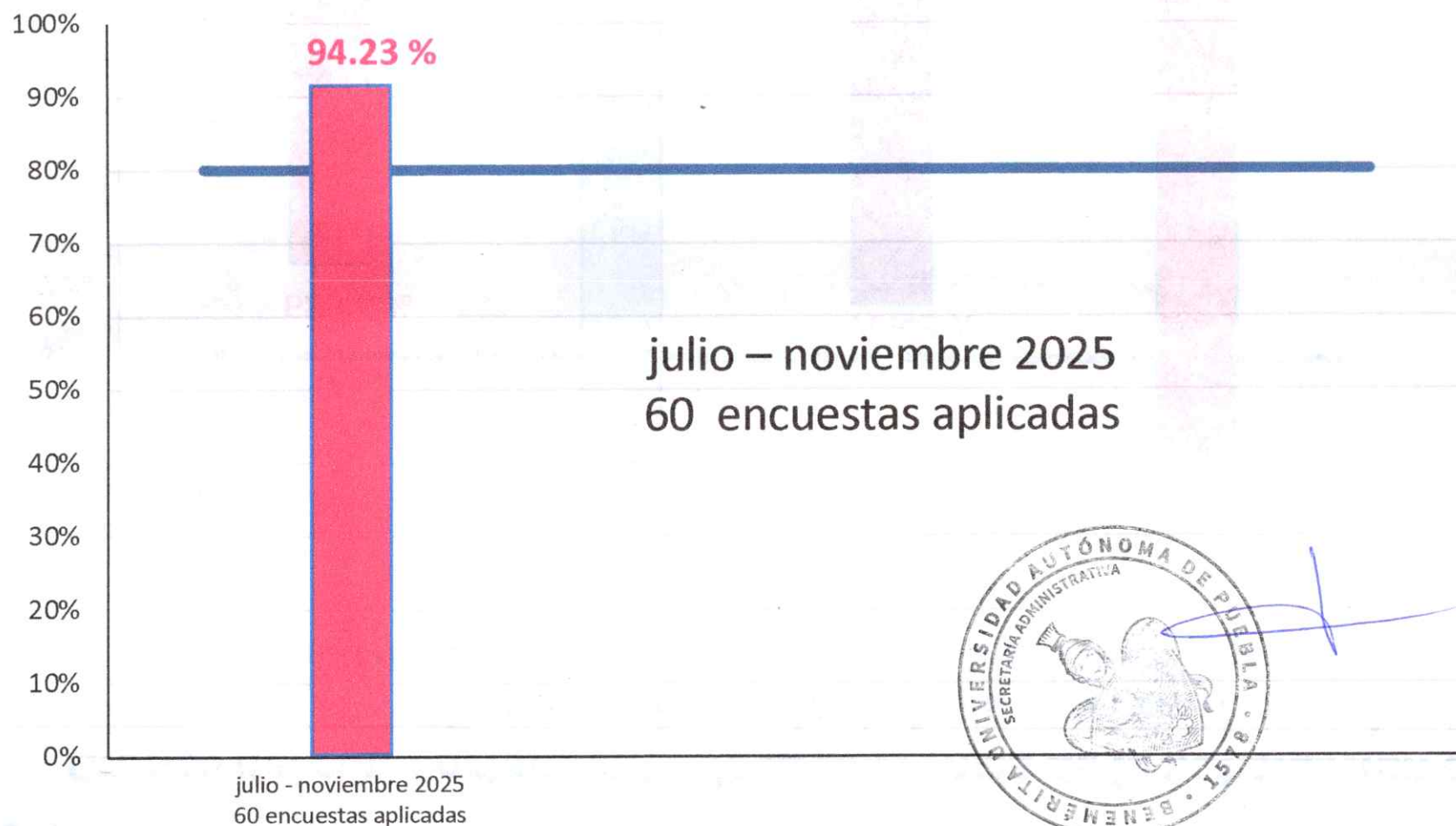
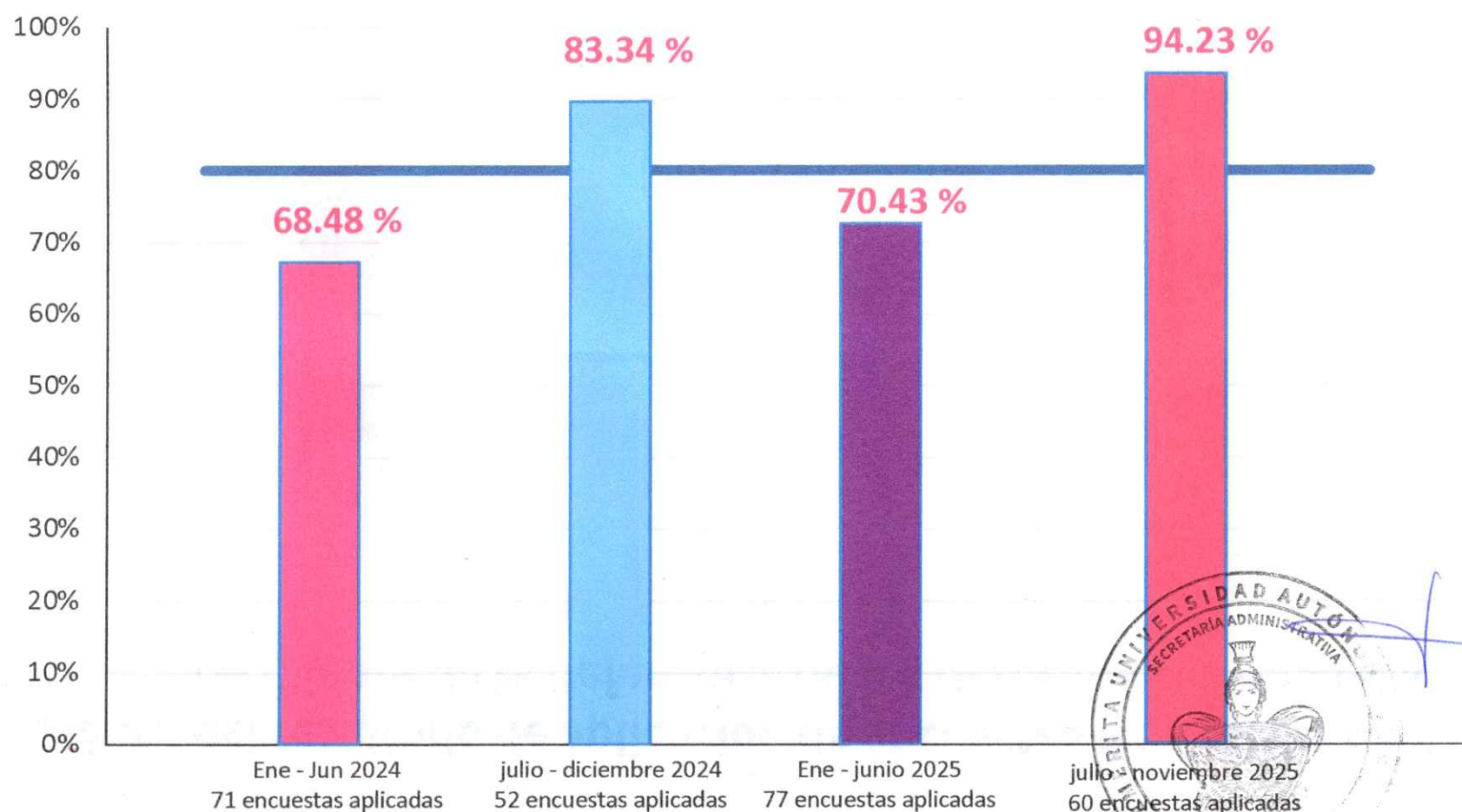


Gráfico del comportamiento de la tendencia de la Satisfacción del Cliente Defensoria de los Derechos Universitarios

(Incluir el histórico de resultados de por lo menos los dos últimos resultados inmediatos)

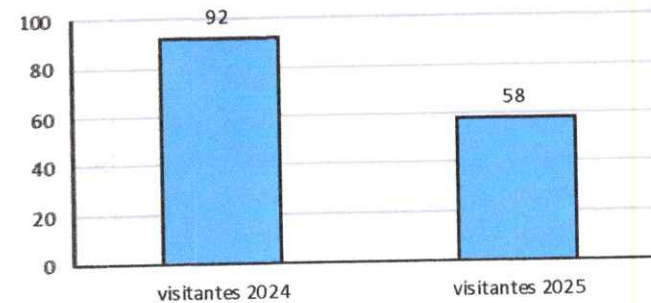


Jardín Botánico

Resultados de medición y control de producto

visitantes 2024	visitantes 2025	-36.96
92	58	
100%	63%	
	63.04	

Visitas Diciembre 2024 vs 2025



Eficiencia en el servicio

medicion y control de procesos		
Respuestas B	144	94.74
Total de respuestas	152	

Satisfacion del cliente y de retroalimentacion de las partes interesadas pertinentes- 9.3.2 c)1)

periodo
numero de encuestas
resultados
meta

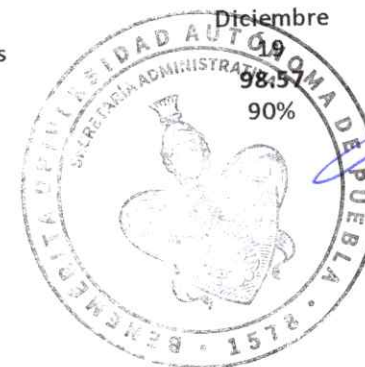


Gráfico del resultado de aplicación de encuestas de Satisfacción de Cliente Asistencia fisioterapéutica en la Clínica Escuela Integral de Fisioterapia BUAP Mayo-octubre 2025

Comportamiento de la tendencia de satisfacción del cliente
mayo-octubre 25



Información sobre el desempeño del proceso de la Dependencia o Área SIGI

Dependencia: Facultad de Medicina

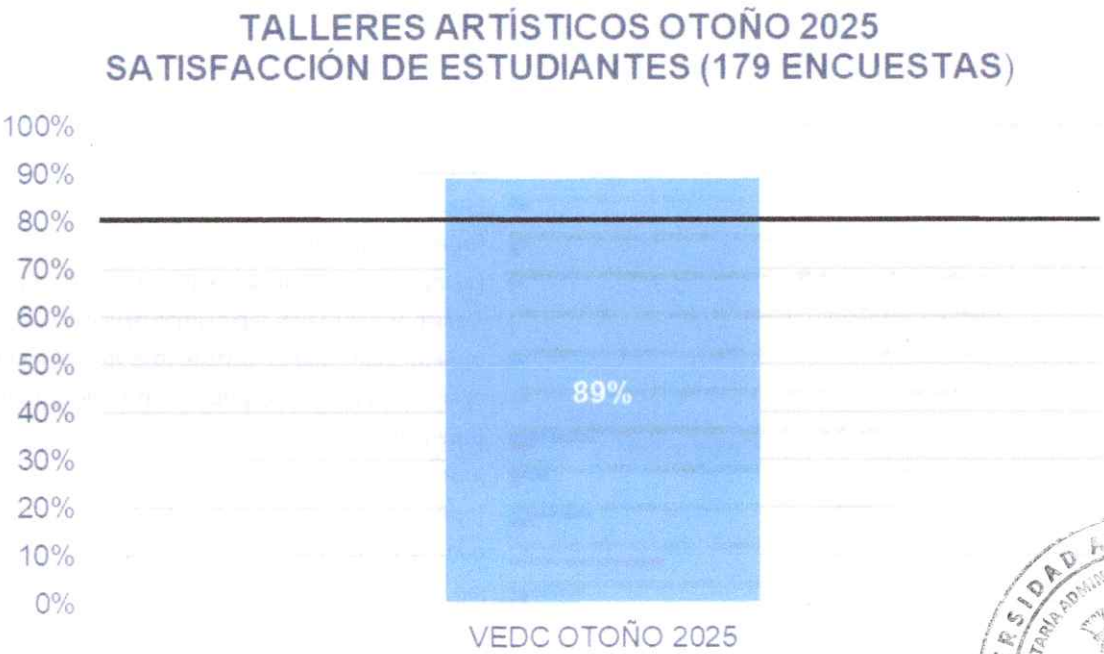
Resultado del desempeño de los procesos y conformidad de los producto y servicios (mediciones del formato Proceso, lo que mido y lo que controlo en producto y servicio):	Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas pertinentes (especificar el producto o servicio medido, tamaño de la muestra, resultado obtenido):
Proceso o subproceso: Asistencia fisioterapéutica en la Clínica Escuela Integral de Fisioterapia BUAP Periodo que se reporta: Octubre 2025 Resultado de lo que mido y lo que controlo en producto: Satisfacción del usuario Resultados de lo que mido y controlo en servicio: Satisfacción del usuario	Producto o servicio que se mide: Asistencia fisioterapéutica (valoración y sesiones) Periodo que se reporta: Octubre 2025 Tamaño de la muestra: 17 Resultado obtenido: Todos los items por encima de la meta Meta establecida: 85% ¿Se cumple la meta?: Si



Título del gráfico: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTICIPANTES DE TALLERES ARTÍSTICOS EXTRACURRICULARES Y UNIVERSITARIOS OTOÑO 2025

Período: NOVIEMBRE 2025

Proceso / subproceso: GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA



Análisis e interpretación de la gráfica

En este mes de noviembre se clausuraron los talleres artísticos Otoño 2025, se aplicaron encuestas de satisfacción a 179 estudiantes de las áreas: CU, CU2, Área de la Salud, Casa de la Bóveda, y Espacio 14, teniendo como resultado el 89% de satisfacción.

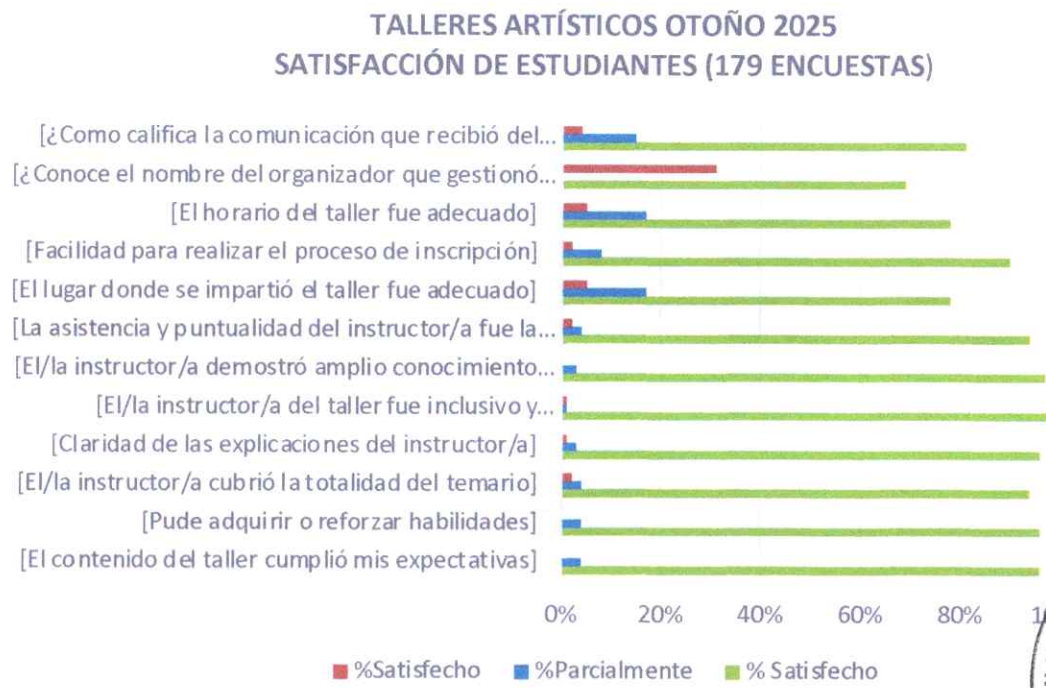
Acciones tomadas

Se atiende a las sugerencias y comentarios de las encuestas para una mejora continua y satisfacción de los participantes.

Título del gráfico: EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE PARTICIPANTES DE TALLERES ARTÍSTICOS EXTRACURRICULARES Y UNIVERSITARIOS OTOÑO 2025

Período: NOVIEMBRE 2025

Proceso / subproceso: GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CULTURA

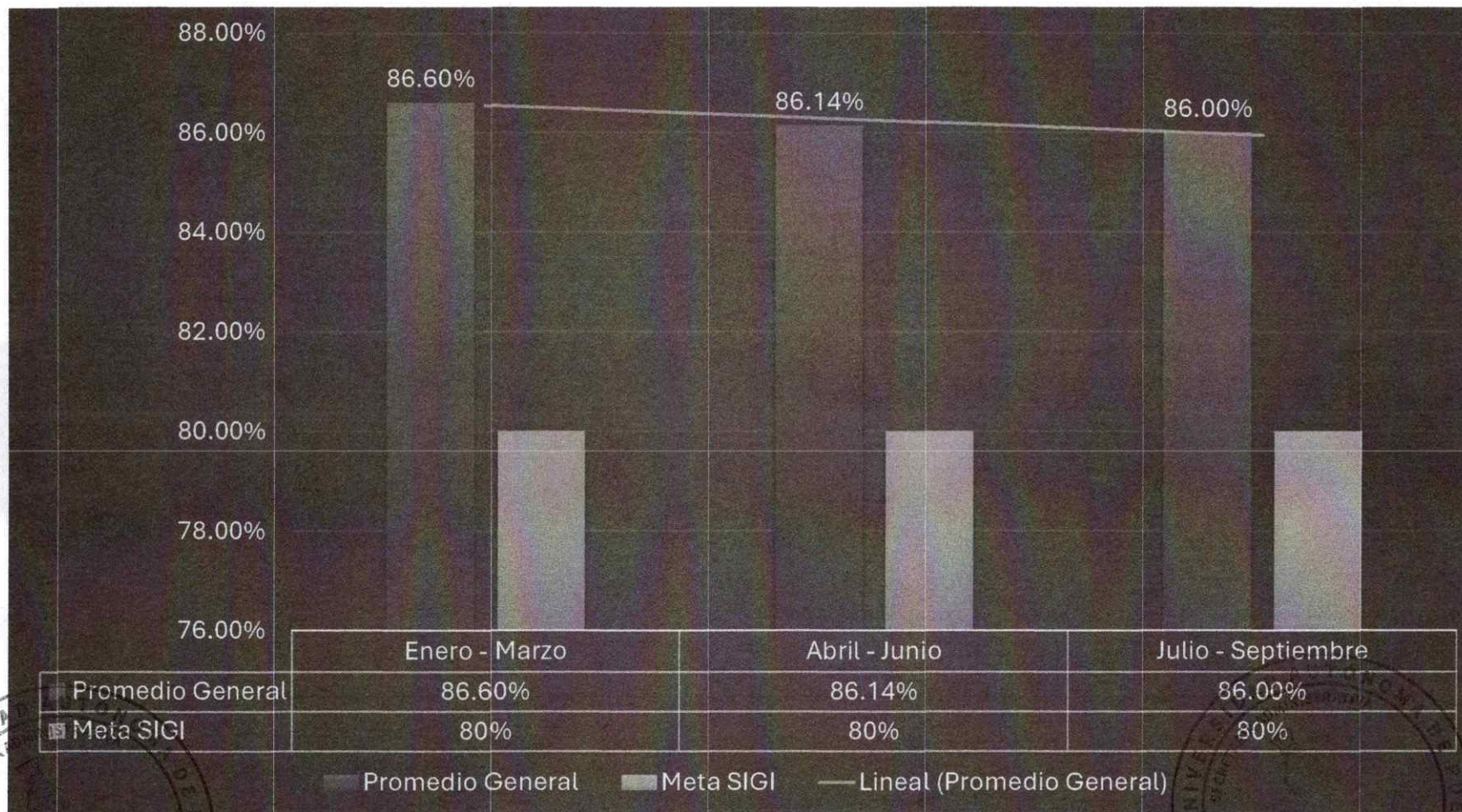


Análisis e interpretación de la gráfica

En este mes de noviembre se clausuraron los talleres artísticos Otoño 2025, se aplicaron encuestas de satisfacción a 179 estudiantes de las áreas: CU, CU2, Área de la Salud, Casa de la Bóveda, y Espacio 14, teniendo como resultado el 89% de satisfacción.

Acciones tomadas

Se atiende a las sugerencias y comentarios de las encuestas para una mejora continua y satisfacción de los participantes.





Dirección de Servicio Social

Encuesta de Satisfacción

