

Siendo las 9:00 horas del día viernes 17 de noviembre del año en curso, reunidos en la sala de juntas del P.E. de Tecnologías de la Información y Comunicación el Mtro. Oscar Flores Candanedo Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), Ing. Alejandra Sánchez Salazar Jefa del Departamento de Servicios Escolares, Lic. José Jared Serrano Cruz personal del Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, L.C. Laura Martínez Martín Jefa del Departamento de Actividades Culturales y Deportivas, Lic. Víctor Daniel Mejía Pineda personal del Departamento de Servicios Estudiantiles, Tec. Nancy Alvarado Vázquez personal del Programa de Emprendedores, Med. Martha Raquel Sinco Quintero Jefa del Departamento de Servicios Médicos, Lic. Martha Guadalupe Amador Lara Jefa del Departamento de Servicios Bibliotecarios, y Tec. Irma Bravo Rangel encargada de Caja General y responsable de la coordinación de la presente evaluación en representación de la L.C. Nereyda C. Espinoza González, dan inicio al cierre de la misma bajo el siguiente orden del día:

1. Pase de lista y bienvenida.
2. Informe de los resultados obtenidos en la ESC 01/2017-2018.
3. Participación de cada uno de los representantes de las áreas involucradas.
4. Asuntos Generales.

En el primer punto: se procedió a dar la bienvenida a los responsables de los servicios complementarios, así como también se les pidió que firmaran el formato de pase de lista para hacer constar su asistencia a la reunión.

Como segundo punto: la Tec. Irma Bravo Rangel informa que se cumplió con la participación de los 332 estudiantes programados (239 alumnos de TSU y 93 alumnos de Ingeniería), según la distribución de grupos que se le asignó a cada responsable de servicio, también se alcanzó y superó la meta general establecida que es de 8.49, logrando en conjunto un índice de satisfacción de 9.0; el proceso culminó puntualmente, y no se levantaron acciones correctivas ya que todos los involucrados alcanzaron su meta individual y superaron la meta general establecida.

Durante el proceso de evaluación se obtuvieron 30 observaciones generales de estudiantes de TSU y 11 observaciones generales de estudiantes de Ingeniería, de las cuales predominan las quejas de las rutas del servicio de transporte externo.

Al respecto la Tec. Irma Bravo Rangel comenta a los presentes que estas quejas ya no serán respondidas en esta ocasión por el Departamento de Mantenimiento e Instalaciones, ya que al turnar las observaciones para ser contestadas, el Lic. José Jared Serrano Cruz le informó que dicho acuerdo quedó asentado en la minuta de cierre de la ESC 03/2016-2017 de fecha 20 de julio de 2017, porque estas anomalías no son de la competencia de su Departamento.

Derivado de lo anterior, la Tec. Irma Bravo Rangel propuso que ella iba a dar respuesta de agradecimiento a los alumnos que hicieron las observaciones correspondientes al

transporte externo porque no se le hacía correcto dejar sin respuesta las sugerencias de los alumnos.

En el tercer punto: intervención de cada uno de los participantes informando acerca de los resultados obtenidos.

Servicios Médicos:

La Med. Martha Raquel Sinco Quintero comentó que se vio en la necesidad de bajar su meta de 8.6 a 8.00, ya que desde inicios de año el consultorio médico ha sufrido de desabasto en los insumos que son utilizados para atender a los pacientes, así como la falta de personal para satisfacer la demanda del servicio, pues en algunas ocasiones el personal adscrito al Departamento de Servicios Médicos se asigna a otras áreas.

La Med. también sugiere que cuando el alumno conteste que no ha hecho uso del servicio, que no se habilite la pantalla, ya que cuando esto sucede el alumno tiene que dar una respuesta forzosamente, respuesta que la mayoría de las veces no es objetiva ni constructiva.

Servicios Escolares:

La Ing. Alejandra Sánchez Salazar comenta que de acuerdo a los resultados obtenidos tanto en la evaluación digital como en la evaluación en papel, arrojó resultados favorables para su departamento, por lo que considera que el servicio que se ofrece en general es bueno.

También sugiere que en las siguientes evaluaciones se revise el rol de asignación de grupos a los responsables de servicio, porque se percató de que el grupo que le fue asignado en esta ocasión para realizar la encuesta digital, ya había participado anteriormente en la encuesta de evaluación y los alumnos con el que aplicó la encuesta en papel que eran de 4º cuatrimestre le comentaron que desconocían la existencia de la Evaluación a los Servicios Complementarios; por lo que con esta acción ella pretende que no se repitan los grupos seleccionados, con la finalidad de dar la oportunidad a que todos los estudiantes participen por lo menos una vez durante su estancia en nuestra Institución.

Actividades Culturales:

La Lic. Laura Martínez Martín informa que se alcanzó y superó la meta establecida que es de 8.0, y que 109 estudiantes manifestaron no tener la necesidad de usar el servicio.

Referente a las encuestas realizadas en papel, los resultados son buenos ya que los alumnos que participan en las actividades que realiza el departamento realizaron comentarios muy favorables.

Sin embargo, los estudiantes externan la falta de infraestructura adecuada para practicar los deportes de basquetbol, voleibol, futbol; sugieren que los horarios sean más accesibles; hacen falta balones; que se abran otros talleres culturales y actividades deportivas; y que haya más promoción de los mismos.

Al respecto la Lic. Laura reiteró que seguirá trabajando en la gestión para comprar material nuevo por lo menos dos veces al año, y también se continuará con la gestión

Chay B. Pugnaire.

para la obtención del Curso de Atención al Cliente para el cuerpo de instructores con el que cuenta su departamento.

Servicios Bibliotecarios:

La Lic. Martha Guadalupe Amador Lara informa que los resultados obtenidos por su área en general fueron muy favorables, según lo externaron los estudiantes que participaron en la evaluación tanto en la encuesta digital como en la encuesta impresa en papel.

También informa que para el mes de diciembre próximo se comprará nuevo acervo bibliográfico para todos los programas educativos.

Programa de Emprendedores:

La Tec. Nancy Alvarado Vázquez personal adscrito al Programa de Emprendedores, comenta que a pesar de haber alcanzado y superado la meta establecida por su área que es de 8.8, se atendieron 228 observaciones en donde los alumnos dicen desconocer la existencia de este programa, por lo que se trabajará más en la difusión del mismo.

También informó que se aplicaron 55 encuestas al concluir un taller en el periodo septiembre-diciembre 2017 y se recibieron 44 opiniones que califican el servicio como excelente.

Servicios Estudiantiles:

El Lic. Víctor Daniel Mejía Pineda comenta que los resultados de las áreas de Becas y Psicopedagogía fueron muy favorables, sin embargo para el área de psicopedagogía se atendieron 200 observaciones generales, las cuales dicen que el alumno no conoce el servicio y que no ha hecho uso del mismo.

Derivado de lo anterior, en respuesta se les indicó el horario de atención y lugar donde se ubica el área para que el alumno acuda cuando así lo requiera.

Servicio de Vigilancia y Transporte Escolar:

El Lic. José Jared Serrano Cruz personal adscrito al Departamento de Mantenimiento e Instalaciones comenta que por primera vez su área alcanzó la calificación más alta en su historia obteniendo 9.1; también comentó que las encuestas en papel son muy significativas para trabajar en la mejora del servicio que se le brinda al usuario, ya que estas reflejan el resultado real en cuanto a la calidad del mismo.

También comenta que se seguirá trabajando para mantener el área de los baños en buenas condiciones de limpieza, con suficiente jabón y papel.

Caja General:

La Tec. Irma Bravo Rangel, comenta que el servicio de caja en general obtuvo buenos resultados y el alumnado lo sigue calificando como muy bueno, sin embargo, se atendieron 12 observaciones en su totalidad de estudiantes de TSU, de los cuales 7 alumnos comentan que no han tenido la necesidad de usar el servicio.

Como cuarto punto:

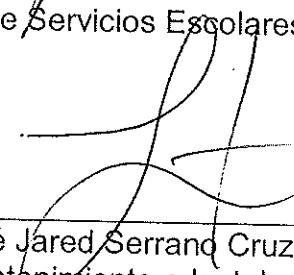
- Se toma el acuerdo para quitar el bloque de la encuesta digital que dice "Elige una área y emite una respuesta".
- El maestro Oscar Flores Candanedo dará seguimiento a la edición del video que se tiene planeado para la difusión de los servicios complementarios y enviará el último avance vía correo electrónico a cada uno de los involucrados.



Ing. Alejandra Sánchez Salazar
Depto. de Servicios Escolares



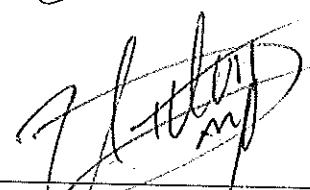
Tec. Nancy Alvarado Vázquez
Programa de Emprendedores



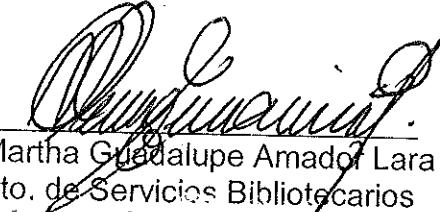
Lic. José Jared Serrano Cruz
Depto. de Mantenimiento e Instalaciones



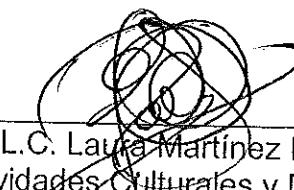
Méd. Martha Raquel Sinco Quintero
Depto. de Servicios Médicos



Lic. Víctor Daniel Mejía Pineda
Depto. de Servicios Estudiantiles



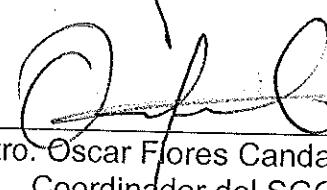
Lic. Martha Guadalupe Amador Lara
Depto. de Servicios Bibliotecarios



L.C. Laura Martínez Martín
Actividades Culturales y Deportivas



Tec. Irma Bravo Rangel
Caja General



Mtro. Oscar Flores Candanedo
Coordinador del SGC