

En la Ciudad de Ixmiquilpan, Hgo., siendo las 10:00 Hrs. del día 29 de Octubre de 2020, se dieron cita por medio la plataforma Meet, los responsables de los Servicios Complementarios y la atención al cliente, con el propósito de tomar acuerdos acerca de distintos temas, a la cual asistieron: la Mtra. Melissa Acevedo Jaguey del Depto. de Servicios Estudiantiles, Lic. Yazmin L. Ortiz Gómez del Programa de Emprendedores, Ing. Carolina Retana Castro de la Coordinación de Sistemas y Telecomunicaciones, Mtra. Martha Guadalupe Amador Lara de Servicios Bibliotecarios, Irma Bravo Rangel de Caja, Lic. Laura Martínez Martín de Actividades deportivas y culturales, la Ing. Alejandra Sánchez Salazar de Servicios Escolares y el Ing. Mauro Vazquez Jahuey, Coordinador del sistema de Gestión de Calidad para llevar a cabo la reunión de servicios complementarios.

Orden del Día:

1. Pase de Lista
2. Análisis de nivel de cumplimiento de los servicios durante el periodo de suspensión de actividades presenciales por pandemia.
3. Opciones para evaluación de servicios complementarios del cuatrimestre septiembre-diciembre de 2020
4. Generales

El Coordinador del SGC, agradeció la presencia de todos y dio lectura a los asuntos a tratar en la reunión.

En el punto dos, el Ing. Mauro Vázquez solicita a los responsables de servicios complementarios indiquen los cambios que se han presentado por la suspensión de actividades presenciales en los servicios que ofrecen:

	Servicio	Estatus
1	Dpto. Servicios Escolares	Se ha dado atención a los estudiantes vía telefónica y correo electrónico.
2	Dpto. Servicios Bibliotecarios	Se ha atendido en un 100 % pero ha cambiado la modalidad del servicio hay difusión de bibliografía en formato electrónico para los programas educativos y se hacen préstamos de libros.
3	Laboratorios de Informática	No se está dando el servicio
4	Dpto. Servicios Médicos	Se está dando el servicio de trámite de carnet de seguro medico
5	Caja	Atiende dudas y solicitudes de apoyo a la comunidad universitaria por teléfono y correo electrónico, sólo cuando el alumno(a) lo requiere"
6	Dpto. Servicios Estudiantiles (becas)	Se ha dado el servicio a los estudiantes en un 100 %
7	Dpto. Actividades Culturales y deportivas	No hay servicio
8	Dpto. Apoyo psicopedagógico	Se está dando el servicio por videoconferencias
9	Programa de Emprendedores	Se ha cambiado la modalidad y se están apoyado en estudiantes en procesos de estadía.

10	Dpto. Mantenimiento	
----	----------------------------	--

Para el punto tres el Ing. Mauro Vázquez, indica que para el Sistema de Gestión de Calidad es importante la realización del proceso de evaluación de los servicios complementarios y en virtud de que no se tiene certidumbre de la fecha del retorno a las actividades presenciales, lo cual limita la realización de este proceso por los medios electrónicos actualmente habilitados, por lo que se plantea la opción de realizar la evaluación mediante un formulario de Google que se enviara a los estudiantes que requieran el servicio en el transcurso del periodo de evaluación por lo que el tamaño de la muestra dependerá del número de estudiantes atendidos durante el tiempo que dura la evaluación.

Se programa una sesión de capacitación para diseño de formularios por Google, por parte del área de soporte sistemas para el día jueves 05 de noviembre de 12:00 a 14:00 hrs. por videoconferencia a través de Meet. Para diseñar el formulario correspondiente al servicio del que es responsable.

En asuntos generales, los responsables de servicios acuerdan:

No.	Acuerdo	Responsable/Involucrados
01/SC/02-2020	Solo realizarán evaluación los servicios que se estén prestando y que tengan contacto con estudiantes por medios electrónicos (correo, Whatsapp)	Responsables de Servicios complementarios
02/SC/02-2020	Diseñar formulario Google para evaluación de servicios complementarios periodo septiembre-diciembre 2020	Responsables de Servicios complementarios
03/SC/02-2020	Aplicar el formulario diseñado a los estudiantes que soliciten el servicio durante el periodo de evaluación.	Responsables de Servicios complementarios
04/SC/02-2020	La duración de la evaluación será del 23 de noviembre hasta finalizar el cuatrimestre.	Responsables de Servicios complementarios
05/SC/02-2020	El número de reactivos del formulario no será mayor que 5 y el formato de respuesta será lineal con escala del 1 al 5.	Responsables de Servicios complementarios
06/SC/02-2020	Los reactivos deberán ser autorizados por el jefe inmediato o por el directivo que designe la alta dirección.	Responsables de Servicios complementarios/Directores
07/SC/02-2020	Los responsables de servicios podrán solicitar la modificación de meta ante el SGC en caso de considerarlo necesario.	Responsables de Servicios complementarios/CSGC
08/SC/02-2020	El tamaño de muestra dependerá del número de estudiantes que requieran el servicio y que pueden ser contactados para contestar el formulario.	Responsables de Servicios complementarios/CSGC
09/SC/02-2020	Los responsables de los servicios complementarios integraran el informe de Evaluación de servicios complementarios y lo harán llegar al coordinador del Sistema de gestión de calidad en la primera semana del cuatrimestre Enero-abril 2021	Responsables de Servicios complementarios/CSGC

No habiendo más que agregar se da por terminada la reunión firmando los que en ella participaron.

Mtra. Martha Guadalupe Amador Lara
Dpto. Servicios Bibliotecarios

Mtra. Yazmín L. Ortiz Gómez
Programa Emprendedores

Lic. José Jared Serrano Cruz
Dpto. Mantenimiento e Instalaciones

Irma Bravo Rangel
Caja

Mtra. Melissa Acevedo Jaguey
Dpto. Servicios Estudiantiles

Ing. Mauro Vázquez Jahuey
Controlador de Documentos

Ing. Carolina Retana Castro
Laboratorios Informática

Dra. Martha Raquel Sinco Quintero
Dpto. Servicio Médicos

Ing. Alejandra Sánchez Salazar
Dpto. Servicios Escolares

Lic. Laura Martínez Martín
Actividades Culturales y deportivas