

### Reunión de Revisión por la Dirección (Resultados Septiembre-diciembre 2021)

En la ciudad de Ixmiquilpan, Hgo., siendo las 12:00 hrs., del día 10 de marzo de 2022, se dieron cita por medio la plataforma ZOOM, Dra. Yashared Saldaña Tapia, Secretaria Académica, los Directores de los Programas Educativos: Mtro. Luis Salazar Cervantes: Director de los P.E. de Procesos Alimentarios, Bioalimentarios; Mtro. Gildardo García Acosta, Director de los P.E. de Mecánica y Metalmecánica; Dra. Gloria Martínez Martín, Directora del P.E. de TI, Desarrollo y Gestión de Software; Mtro. Oliver García Ramírez, Director de los P.E. de Administración, así como de Gestión de Negocios y Proyectos; Mtra. Esther Botho Clemente, Directora de los P.E. de Turismo, Gestión y Desarrollo Turístico y Gastronomía; Mtro. Aldrín Trejo Montufar, Director de los P.E. de Mecatrónica y Energías Renovables; asimismo el Mtro. Rubisel Téllez Reyes, Director de Vinculación y Extensión Universitaria; Prof. Jorge Aldana Camargo, Director de Administración y Finanzas; Mtro. Román Bravo Cadena, subdirector de la Unidad Académica de Tezontepec; Mtra. Mónica Flores López, Jefa del Departamento de Idiomas; Mtro. Cruz Juan José Pérez Hernández, Subdirector de Planeación y Evaluación e Ing. Mauro Vázquez Jahuey, Coordinador del sistema de Gestión de Calidad para llevar a cabo la reunión de revisión por la Dirección bajo el siguiente orden del día:

- a) **Bienvenida**
- b) **Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.**
- c) **Cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes al sistema de gestión del sistema de calidad.**
- d) **Información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad que incluye las tendencias de**
  1. **Satisfacción del cliente y retroalimentación de las partes interesadas pertinentes.**
  2. **El grado en que se han logrado los objetivos de calidad.**
  3. **Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios.**
  4. **No conformidades y acciones correctivas**
  5. **Resultados de las auditorías**
  6. **Desempeño de los proveedores externos**
- e) **Adecuación de recursos**
- f) **Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.**
- g) **Oportunidades de mejora**

### Reunión de Revisión por la Dirección (Resultados Septiembre-diciembre 2021)

Para dar cumplimiento al primer punto del orden del día, la Secretaria Académica Dra. Yashared Saldaña Tapia en representación del rector Dr. Marco Antonio Ocadiz Cruz, da la bienvenida a los asistentes y menciona lo importante de la participación de todos y todas, así como el compromiso para el cumplimiento de los acuerdos y acciones de mejora derivadas del proceso.

Para atender el inciso b), del orden del día, se leyeron los acuerdos de revisiones anteriores, estatus y se acordaron las acciones que se realizarán para el cumplimiento de ellos, como:

**RD/02/21/02** Se solicitó a las y los directores de áreas responsables de informes e indicadores de calidad la publicación de dicha información en los tiempos programados con el objetivo de integrar el informe de RD sin embargo se presentaron casos de entregas fuera de tiempo, por lo que se acuerda levantar acciones correctivas a aquellos responsables de publicación que incurran en entregas fuera de los tiempos establecidos.

**ES/02/21/02** Se solicitó al responsable del Dpto. de Prácticas y estadías Lic. Rene López Trejo implementar la evaluación del servicio que ofrece con base al proceso de evaluación de servicios complementarios P-ES-01, a lo que respondió diciendo que solicita a la alta dirección reconsiderar la indicación toda vez que su área ya implementa evaluación de su servicio y además el considera que Practicas y Estadías no se debe considerar como servicio complementario.

**AC/02/21/02** Se reclutaron 5 nuevos auditores o auditoras del Sistema de Gestión de Calidad conformados por Francisco Cardón Moro, Mtra. Gabriela Lozano Cano, Dra. Carmen Medina Mendoza, Carolina Martínez Martín y Edith Márquez de la Cruz.

Continuando con el inciso c) el coordinador del SGC menciona que el 02 de diciembre de 2021 se llevó acabo la reunión de revisión del contexto de la organización, en donde se dio seguimiento a la no conformidad derivada de la auditoria externa 2021 que trata de que en la determinación de riesgos y oportunidades la organización no ha considerado los requisitos referidos en el apartado 4.2. Y aún no ha planificado las acciones para abordar los riesgos y oportunidades derivadas del contexto de la organización, así como la manera de evaluar su eficacia, por lo que se determinó realizar un análisis más detallado de las 44 cuestiones, se organizaron equipos y en próximas fechas se realizara reunión de validación de cuestiones de la organización.

Dando cumplimiento al inciso d), el coordinador del sistema de gestión de la calidad menciono que los servicios escolares; bibliotecarios; estudiantiles; apoyo psicopedagógico; servicios médicos, actividades culturales y deportivas, caja y el programa de emprendedores realizaron evaluación de los servicios complementarios mediante formulario Google, mientras que los laboratorios de Informática y mantenimiento no lo hicieron por manifestar falta de contacto con el cliente debido a suspensión de actividades por pandemia, la meta de servicios complementarios se cumple con 9.43 Se analizó el informe de quejas y sugerencias por parte de los estudiantes que realizaron las encuestas identificándose que el

### Reunión de Revisión por la Dirección (Resultados Septiembre-diciembre 2021)

Dpto. de Actividades Culturales y Deportivas no presenta la información de las quejas registradas durante las encuestas y solo exhibe las acciones programadas, la alta dirección pide que se solicite a la dueña del proceso presentar dicha información para el próximo informe de RD.

Referente a la respuesta que da el responsable del Dpto. de Prácticas y Estadías sobre la implementación de evaluación de servicio complementario a su proceso, se acordó abordar el tema en reunión de directores y directoras de Programas educativos para analizar y determinar la pertinencia de la implementación de la evaluación.

Se proporcionó el análisis de resultados, metas, tendencias, medio de retroalimentación y acciones para mejorar el desempeño y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

En el análisis de satisfacción del cliente y retroalimentación, para el cuatrimestre Septiembre-diciembre 2021, se registró 1 queja de estudiantes que ya fue atendida, de igual modo se analizaron los resultados de la encuesta de clima laboral que se realizó en el mes de diciembre, los programas educativos de Administración, Procesos Alimentarios, Turismo, Gastronomía, Energías Renovables y Mecatrónica aplicaron encuesta a padres de familia, el resto comenta que no fue posible por medios electrónicos.

En relación al tema de seguimiento de egresados, el director de Vinculación y Extensión Universitaria Mtro. Rubisel Téllez Reyes dió a conocer porcentajes generales de encuesta de opiniones de las y los egresados de TSU, Licenciatura y empresas, además abordó el histórico del programa Mi Primer Empleo en donde se indicó que en el periodo 2021 fueron beneficiados un total de 4 egresados y un total de 7 beneficiarias en el Programa de Incorporación de Mujeres Indígenas en Programas de Posgrado.

El coordinador del SGC Ing. Mauro Vázquez Jahuey presentó el análisis del grado en que se han logrado los objetivos de la calidad y se analizó la solicitud realizada por el responsable del proceso de servicios tecnológico, quien solicitó incorporar al indicador % de Servicios Tecnológicos a los proyectos integradores de los Programas educativos, a lo que la alta dirección indica que un proyecto integrador no cumple con las características de un servicio tecnológico por lo que no se autoriza su incorporación al indicador referido.

La secretaria académica Dra. Yashared Saldaña Tapia presenta el análisis de los A) indicadores académicos de calidad: Ingreso; Matrícula; % de alumnos acreditados; % de regularización; Promedio Cuatrimestral de aprovechamiento general y % de Eficiencia Terminal con Cohorte Generacional, B) indicadores de proceso: % de PTC con adecuada distribución académica; % de PA con 25 horas o menos totales académicas; Promedios cuatrimestrales por grupo; Cumplimiento cuatrimestral de Programas de Estudio; % de terminación de Estadías para el cuatrimestre referido, destacó que varios programas educativos no alcanzaron la meta programada de regularización como consecuencia de la

### Reunión de Revisión por la Dirección (Resultados Septiembre-diciembre 2021)

pandemia, Indicó que para no realizar la aplicación del EGETSU se pidió autorización al H. Consejo Directivo, teniendo la aprobación a través del Acuerdo SO/52/28

En la revisión de las acciones correctivas el Coordinador del Sistema de Gestión de Calidad Ing. Mauro Vázquez Jahuey manifestó que se ha avanzado con la validación y cierre de un número significativo de acciones correctivas que se encontraban pendientes.

En el análisis de resultados de auditorías Externas el coordinador del SGC comentó que en el informe de auditoría de vigilancia 2021 se registraron un total de 3 no conformidades y 2 oportunidades de mejora, se analizaron las oportunidades de mejora las cuales hacen referencia a:

- 1. La organización cuenta con el proceso de Enseñanza y Aprendizaje, este a su vez se divide en 2 subprocesos (Programación y seguimiento cuatrimestral de actividades académicas, y Evaluación de aprendizaje por competencia), los cuales cuentan con entradas y salidas, sin embargo, para el proceso como tal no hay una clara definición de ellas, es importante que sean especificadas.*
- 2. La Dirección General de Universidades Tecnológicas desde hace varios años coordina y realiza los programas educativos. Analizar y revisar el enfoque que actualmente tienen el proceso de Diseño de Programas Educativos.*

Para la atención adecuada de dichas oportunidades de mejora se acordó que secretaría académica realizara reuniones posteriores con las áreas pertinentes para proponer las acciones que se deberán tomar al respecto.

Para el análisis del desempeño de proveedores externos el Lic. Víctor García Romero en representación del director de Administración y Finanzas, indicó que durante el cuatrimestre Septiembre-Diciembre se efectuaron un total de 260 requisiciones de las cuales 1 proceso se canceló, derivado a situaciones externas al departamento, por consiguiente en relación al suministro de insumos se cumplió con un 99.62% de conformidad a las modalidades de contratación para el proceso de adquisiciones que marca la Normatividad en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y servicios para el sector Público, considerando como prioritario el cumplimiento de los objetivos académicos de esta Institución derivado de la pandemia.

De acuerdo a la información analizada se proponen las siguientes acciones de mejora y **cambios en el SGC**, además de las **necesidades los recursos** para la aplicación, estos se determinan mediante los siguientes acuerdos.

### Reunión de Revisión por la Dirección (Resultados Septiembre-diciembre 2021)

#### Acuerdos derivados de esta reunión

Acuerdo	Acuerdo	Responsable/involucrados
RD/03/21/03	El coordinador del SGC deberá levantar acciones correctivas a los responsables de indicadores e informes que no realicen sus actualizaciones con base a sus fechas de corte y publicación propuestas.	Coordinador de SGC
ES/03/21/03	La Secretaría Académica convocará a reunión de análisis de pertinencia de implementación de evaluación de servicios del proceso de Control y Seguimiento de Estadías	Secretaría Académica/Programas Educativos
RD/03/21/02	Notificar al responsable del departamento de Servicios Tecnológicos que su solicitud de incorporación de proyectos integradores al indicador de porcentaje de Servicios tecnológicos no es procedente.	Coordinador de SGC
SA/03/21/01	El coordinador del SGC en conjunto con Secretaría Académica verificarán si existen errores en el indicador de Porcentaje de regularización para proceder a su correspondiente corrección.	Coordinador de SGC/ Secretaría Académica
SA/03/21/02	La Secretaría Académica convocará a reunión de análisis de oportunidades de mejora derivadas de auditoría externa de vigilancia 2021.	Secretaría Académica/Alta dirección
RD/02/21/03	Con el objetivo de que las reuniones no se hagan tan extensas, las próximas sesiones de Revisión por la Dirección se presentara un análisis ejecutivo del informe de RD con énfasis en incidencias.	Coordinador de SGC/ Secretaría Académica

La Dra. Yashared Saldaña Tapia en representación del Dr. Marco Antonio Ocadiz Cruz, agradeció la participación de las y los integrantes de la alta dirección y da por concluida la reunión siendo 14:00 hrs., del día 10 de marzo de 2022, firmando al margen y al calce quienes en ella participaron.

\_\_\_\_\_  
Mtro. Gildardo García Acosta  
**Dir. del PE de Mecánica y Metalmecánica**

\_\_\_\_\_  
Mtra. Mónica Flores López  
**Jefa del Departamento de Idiomas**

\_\_\_\_\_  
Mtro. Luis Salazar Cervantes  
**Dir. del PE de Procesos Alimentarios,  
Bioalimentarios**

\_\_\_\_\_  
Mtro. Román Bravo Cadena  
**Subdirector de la Unidad Académica de  
Tezontepec**

\_\_\_\_\_  
Mtra. Esther Botho Clemente  
**Dir. del PE de Turismo, Gestión y Desarrollo  
Turístico, y Gastronomía**

\_\_\_\_\_  
Mtro. Oliver García Ramírez  
**Dir. del PE de Administración y Gestión de  
Negocios y Proyectos**

### Reunión de Revisión por la Dirección (Resultados Septiembre-diciembre 2021)

---

Lic. Jorge Aldana Camargo  
**Dir. de Administración y Finanzas**

---

Mtro. Rubisel Tellez Reyes  
**Dir. de Vinculación y Extensión Universitaria**

---

Ing. Mauro Vázquez Jahuey  
**Coordinador del SGC**

---

Mtro. Cruz Juan José Pérez Hernández  
**Subdirector de Planeación y Evaluación**

---

Mtro. Aldrin Trejo Montufar  
**Dir. del PE de Energías Renovables y  
Mecatrónica**

---

Dra. Gloria Martínez Martín  
**Dir. del P.E. de TI y; Desarrollo y Gestión de  
Software**

---

Dra. Yashared Saldaña Tapia  
**Secretaria Académica**

---

Dr. Marco Antonio Ocadiz Cruz  
**Rector**