



☒ Sesión ordinaria

ACTA DE REUNIÓN

☐ Sesión extraordinaria

ACTA NÚMERO: 001/2018.

Siendo las **11:00** horas del día **16 de febrero de 2018**, se reunió el **Comité de Calidad** en la **Sala de Consejo** de la Universidad Tecnológica del Norte de Guanajuato, con domicilio en Ave. Educación Tecnológica # 34, Fraccionamiento Universidad en la Ciudad de Dolores Hidalgo C.I.N., Gto., con objeto de celebrar una reunión, bajo el siguiente orden del día:

1. Lista de asistencia.
2. Seguimiento de acuerdos.
3. Información del SGC.
 - a).- Estatus de acciones correctivas y preventivas
 - b).- Estatus de Situaciones presentadas a través del buzón de quejas y sugerencias.
 - c).- Resultados de Medición de indicadores.
 - d).- Grado en que se han logrado los objetivos de calidad.
 - e).- Transición a la versión 2015 de ISO 9001.
 - 1.- Cambios en cuestiones internas y externas pertinentes al SGC.
 - 2.- Medición de satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas.
 - 3.- Documentos modificados
 - f).- Auditoría interna No. 45
 - g).- Auditoría externa de seguimiento y transición a la versión 2015.
 - h).- Recursos asignados al SGC
 - i).- Acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
 - j).- Oportunidades de mejora
4. Información del SGA.
 - a).- Adecuación de los recursos asignados al SGA.
 - g).- Comunicación con partes interesadas (quejas)
 - h).- Oportunidades de Mejora
5. Asuntos generales

En el punto número uno, se verificó asistencia con el pase de lista.

En el punto número dos, se presentó el estatus de los acuerdos generados en reuniones anteriores.

NO. DE ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
01/R3/2017	Se establece como fecha límite para el cierre de las acciones vencidas del SGC y SGA el 12 de enero de 2018.	Responsables de acciones		Seguimiento
02/R3/2017	Se establece como fecha límite para la entrega de los procedimientos faltantes del SGC ya actualizados conforme a la versión 2015 de la norma, el 12 de enero de 2018.	Responsables de procedimientos		Seguimiento
03/R3/2017	Se enviara por correo electrónico el análisis PESTEL y la información de partes interesadas del SGA, con la finalidad de retroalimentación con fecha 12 de enero de 2018, si no hay comentarios se considera validada.	Integrantes del Comité y Coordinadora del SGA	Cumplido	



NO. DE ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
04/R3/2017	La coordinadora del SGC realizará una revisión personalizada de matrices de riesgos y FODA con las diferentes áreas del 10 al 19 de enero de 2018.	Coordinadora del SGC		Seguimiento
05/R3/2017	Para el cumplimiento de los requisitos legales que tienen que ver con la compra de contenedores para el manejo y almacenamiento de RP se realizará un Bench Marking con instituciones que manejen este tipo de residuos para obtener las características y solicitar el recurso necesario en la última semana de enero de 2018.	Coordinadora del SGC		Seguimiento
06/R3/2017	El Jefe de Mantenimiento investigará con apoyo de personal de bomberos las características y cantidad necesaria para la adquisición de equipo de protección contra incendios e insumos para botiquín con la finalidad de tener la información la última semana de enero de 2018.	Jefe del Depto. de Mantenimiento e Instalaciones		Seguimiento
07/R3/2017	Queda aceptada la solicitud de baja del Profr. Adrián González Luján como integrante del Subcomité de control operacional, normativa y respuesta a emergencias.	Integrantes del Comité ambiental		Informativo
08/R3/2017	Para fortalecer el Subcomité de control operacional, normativa y respuesta a emergencias el Director de IEE y de EA designarán un integrante, mismo que deberá ser notificado al líder del comité en la segunda semana de enero de 2018.	Director del Área Industrial, Director del Área Económico Administrativa	Cumplido	

En el punto número tres A, se presentó la relación de acciones correctivas y preventivas vencidas en tiempo, considerando que el número de acciones no ha sufrido cambio con respecto a lo que se presentó en la reunión de diciembre.

UNIDAD ORGANIZACIONAL	FOLIO	REFERENCIA	FECHA DE CIERRE	PROBLEMÁTICA
Área Industrial Eléctrica y Electrónica	002/AEI/2017 C	mi 2016/Deserción	31 de agosto de 2017	Incumplimiento en meta de Deserción
Área de TIC'S	001/ATI/2017 C	mi 2016/Eficiencia Terminal y Deserción	30 de enero de 2018	Incumplimiento en meta de Eficiencia terminal y Deserción.
Campus Victoria	001/CVI/2017 C	mi 2016 /Deserción TSU Multimedia	31 de diciembre de 2017	Incumplimiento en metas de Deserción.
Coordinación de idiomas y movilidad internacional	001/OIM/2017 C	mi 2016 /PI.5.2	30 de abril de 2017	
Subdirección de RH	001/BRH/2017 C	Au/Obs. 2	31 de octubre de 2017	Atraso en la elaboración y validación del programa de capacitación 2017
	001/BRH/2017 P	Au/Obs. 1	07 de abril de 2017	Diferencia en el uso de formatos requeridos en el P-OSC-12 y P-OSC-14
Depto. de Planeación y Evaluación	001/JPL/2017 C	Mi 2016/P4.2.13	19 de enero de 2018	No se alcanzó la meta del 90% de cumplimiento en proyectos de ingresos propios
Área Económico Administrativo	002/AEA/2017 P	Ai43/ap03	15 de diciembre de 2017	Fortalecimiento del control documental en versiones vigentes de la distribución cuatrimestral.
Desarrollo Académico	003/BDA/2017 P	Au/Obs. 2	15 de diciembre de 2017	El formato F-JRH-64 no está reflejando si la capacitación está impactando en el trabajo docente.



Para la atención de las acciones antes mencionadas, se generó acuerdo.

En el punto número tres B, se informó sobre las situaciones que se han presentado a través del buzón de quejas y sugerencias en lo que va del año.

Quejas : 1 (En proceso de atención)	Sugerencias: 1	Dudas: 1 atendida
<ul style="list-style-type: none">•El servicio de fotocopiado en campus victoria nunca esta abierto	<ul style="list-style-type: none">•Hola buenas tardes me gustaría que pudieran hacer la modalidad de estudiar en línea sería una manera diferente y accesible para muchas personas que trabajan y que quieren seguir estudiando, y no sólo de este Estado	<ul style="list-style-type: none">•Buen día necesito información acerca de la carrera de diseño digital sobre costos de las mensualidades, costo de la inscripción y cada que se puede presentar examen de admisión

En el punto número tres C, se presentaron los resultados de la medición de indicadores correspondientes a 2017, mismos que se enviaron a los responsables para que se generen las acciones correspondientes de aquellos indicadores donde no se cumplieron las metas y se entreguen a la Coordinación del SGC en los tiempos establecidos.

En el punto número tres D, con respecto al logro de los objetivos de calidad se aborda en el punto anterior, ya que se miden en función del cumplimiento de los indicadores que integran cada objetivo.

En el punto número tres E, en seguimiento a los trabajos de transición de la norma ISO 9001:2015, se presenta el resultado de los trabajos de análisis al interior de los procesos con el desarrollo de FODAS, mismo que se concentra en un documento denominado “Análisis del contexto institucional” utilizando la metodología PESTEL.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL NORTE DE GUANAJUATO						
FACTORES ÁMBITO	P POLÍTICOS	E ECONÓMICOS	S SOCIALES	T TECNOLÓGICOS	E ECOLÓGICOS	L LEGALES
NACIONAL	Procesos electorales Federales (2018). Tratados comerciales. Relación bilateral con USA. Programa Nacional de Desarrollo. Programa Sectorial de Educación Nuevo Modelo Educativo.	<ul style="list-style-type: none">• Precio del Petróleo.• Tipo de cambio peso frente al dólar.• Recorte en programas federales de apoyo a las IES.• Aumento salarial autorizado.• Becas	Sociedad Consumista Falta de una conciencia ambiental en la sociedad	Impulso a la investigación y desarrollo. Redes sociales	Normativa ambiental vigente. Lineas estratégicas de Gobierno en materia ambiental. Poco aseguramiento de cumplimiento de normativa ambiental	Actualización de leyes federales
ESTATAL	Procesos Electorales Estatales (2018). Tasa de empleo / desempleo. Ingreso Per cápita. Desarrollo de la SICES. Diversificación de la oferta educativa.	Tarifas de cobro de servicios autorizadas. Desarrollo de clúster industriales. Inversión en infraestructura. Sueldos y salarios autorizados. Becas	Grado de Marginación. Tasa de crecimiento de la población. Burbuja poblacional en jóvenes. Falta de una conciencia ambiental	Desarrollo de plataformas informáticas. Impulso a la formación virtual. Impulso a la investigación y desarrollo. Redes sociales	Normativa ambiental vigente. Lineas estratégicas de Gobierno en materia ambiental. Falta asegurar el cumplimiento de normativa ambiental	Nuevas leyes y/o lineamientos en el estado. (control interno) Actualización de leyes estatales.



	Programa Estatal de Gobierno. Programa Sectorial en el Estado para educación superior					
MUNICIPAL	Procesos Electorales Municipales (13 municipios de la zona de influencia) (2018)	Desarrollo de una vocación turística en el municipio. Poco presupuesto asignado a acciones ambientales.	Grado de marginación Medios de comunicación Nivel educativo de la población. Falta de una conciencia ambiental	Costumbres y tradiciones. Redes sociales	Otorgamiento de permiso de uso de suelo. Falta de normativa ambiental Poco aseguramiento de cumplimiento de normativa ambiental	Reglamentos municipales
UTNG		Apoyos internos a alumnos. Recurso insuficiente para adecuación de infraestructura en materia ambiental.	Falta de una conciencia ambiental	Desarrollo de apps. Automatización de procesos internos. Uso de Redes sociales	Certificación ambiental. Falta de normativa ambiental con proveedores externos	Contrato Colectivo con el sindicato. Normativa interna desactualizada.

Con respecto a las partes interesadas, se presentó el resultado de los trabajos de identificación de partes interesadas a través de los dueños de procesos, quedando plasmadas de manera institucional las siguientes:

No.	Parte Interesada	INTERES		INFLUENCIA	
		Mucho	Poco	Mucho	Poco
1	H. Consejo directivo de la UTNG.	X		X	
2	Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas	X		X	
3	Secretaría de Educación Pública		X	X	
4	Dirección General de Educación Superior		X		X
5	Delegación de la SEP en el Estado		X		X
6	Secretaría de Innovación Ciencia y Educación Superior en el Estado.	X		X	
7	Secretaría de la Transparencia y Rendición de Cuentas	X		X	
8	Instituto de Ecología		X		X
9	Instituto de la Mujer Guanajuatense.		X		X
10	Secretaría de Finanzas Inversión y Administración	X		X	
11	Secretaría de Gobierno		X		X
12	Gobiernos Municipales		X		X
13	Proveedores	X			X
14	Empleadores		X	X	
15	IEMS		X		X
16	Medios de Comunicación		X	X	
17	Aspirantes	X			X
18	Dirección General de profesiones		X	X	
19	CENEVAL		X		X
20	Alumnos	X		X	



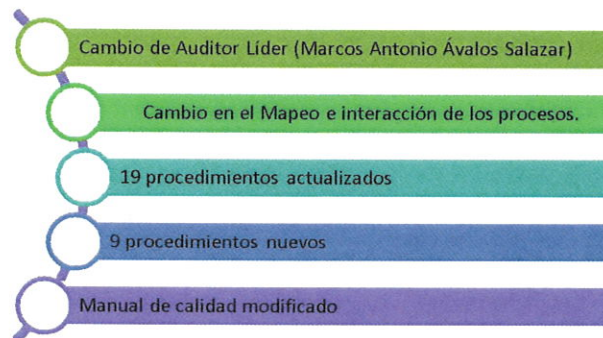
Adicionalmente se presentaron los resultados de medición de satisfacción de 2017, solicitando a las áreas la generación de sus programas de mejora para aquellos servicios que no alcanzaron el parámetro establecido.

Histórico de Resultados de la Medición de la Satisfacción (2015 - 2017)											
Subproceso	ÁREA	Dolores Hidalgo			Victoria			Institucional			Parámetro
		2015	2016	2017	2015	2016	2017	2015	2016	2017	
AAF	CAFETERIA	6.33	6.66	6.94	6.65	7.16	7.05	6.49	6.81	6.99	7
AAF	CAJA	7.50	7.84	7.80	9.03	9.16	7.90	8.26	8.50	7.85	8
AAF	LIMPIEZA	8.27	8.44	8.48	8.26	8.16	8.27	8.26	8.30	8.37	7.5
AAF	SEGURIDAD	8.35	8.37	8.26	8.49	8.47	7.69	8.42	8.42	8.07	8.5
AAF	CENTRO DE FOTOCOPIADO	6.75	6.87	6.79	6.96	6.84	6.43	6.86	6.85	6.61	8
AAF	INFRAESTRUCTURA	7.61	7.56	7.68	6.36	6.58	7.44	6.98	7.07	7.56	7.5
SAC	APOYO PSICOPEDAGÓGICO	8.79	8.57	9.22	8.58	9.23	8.14	8.69	8.90	8.68	8
SAC	ACTIVIDADES CULTURALES	8.40	8.51	8.68	8.14	8.50	9.42	8.27	8.51	9.05	8
SAC	SERVICIO MÉDICO	8.14	8.20	8.21	7.81	7.79	8.82	7.98	7.99	8.51	7
SAC	DEPORTES	8.67	8.36	8.85	8.70	8.64	9.42	8.68	8.50	9.13	8
SAC	TUTORIAS	8.19	7.86	7.81	8.88	8.10	8.48	8.53	7.98	8.14	8
SAC	ASESORÍA ACADÉMICA	8.51	8.28	8.20	8.95	8.32	8.64	8.73	8.30	8.42	8
SAC	SERVICIOS ESCOLARES	8.05	8.28	8.19	9.08	9.33	9.03	8.57	8.81	8.61	8
SAC	ACT. EXTRA CLASE PARA DES. HUM.	8.16	8.22	8.28	8.57	8.41	8.70	8.36	8.32	8.49	8
SAC	BIBLIOTECA	8.17	8.02	8.10	7.98	8.37	8.05	8.06	8.20	8.08	8
SAC	BECAS	7.92	7.92	7.86	8.89	8.35	7.70	8.40	8.13	7.78	8
SAC	MEDIOS DE EXPRESIÓN	7.98	8.24	8.25	7.62	8.19	8.23	7.80	8.22	8.24	7
SVC	INFRAESTRUCTURA LAB. CGTI	7.24	7.25	7.71	8.91	7.60	7.67	7.07	7.42	7.69	7
SVC	BOLSA DE TRABAJO	8.04	7.62	7.33	8.00	8.22	8.00	8.02	7.92	7.67	7.5
	INSTITUCIONAL	7.95	7.95	8.03	8.10	8.18	8.17	8.02	8.07	8.16	

Medición de la satisfacción, correspondiente al año 2017
Áreas por campus que deberán generar programa de mejora

Programas de mejora	Campus Dolores Hidalgo	Campus Victoria	Institucional
Cafetería	6.94	*****	6.99
Caja	7.80	7.90	7.85
Seguridad	8.26	7.69	8.07
Centro de fotocopiado	6.79	6.43	6.61
Infraestructura	*****	7.44	7.56
Tutorías	7.81	*****	8.14
Becas	7.86	7.70	7.78
Bolsa de Trabajo	7.33	*****	7.67

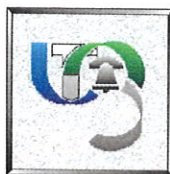
Con respecto a los cambios realizados en el SGC, se presentó la relación donde se mencionan y se generó acuerdo para la revisión y validación de procedimientos por parte de los integrantes del comité.



Considerando la vigencia de la documentación a partir del 23 de febrero de 2018.

En el punto número tres F y G, se informan las fechas en las que se estará realizando la auditoria interna y externa conforme a la norma ISO 9001:2015.





En el punto número tres H, en la revisión a los recursos asignados a las actividades propias del SGC, no se observan necesidades de recurso adicionales al considerado en el Proyecto de IP 2018.

En el punto número tres I, con respecto a las acciones tomadas para abordar riesgos, se solicita el fortalecimiento de las matrices de identificación y evaluación de riesgos, mismas que se envían a Gobierno del Estado para dar cumplimiento a la par a los Lineamientos de Control Interno.

En el punto número tres k, Después de toda la información revisada se determinan como oportunidades de mejora:

- Fortalecimiento de las matrices de identificación y evaluación por parte de las áreas.
- Revisión y validación de todos los documentos para asegurar su conveniencia, de manera previa a la auditoria interna.

En el punto número cuatro A, en relación al Sistema de Gestión Ambiental y con la finalidad de atender áreas de oportunidad se identificó la necesidad de gestionar recurso para atender las siguientes problemáticas:

- compra de contenedores para el manejo y almacenamiento de RP
- adquisición de equipo de protección contra incendios e insumos para botiquín

Se solicita la atención de los acuerdos generados al respecto en reunión anterior y que se presentan en seguimiento, para dar atención a estas problemáticas.

En el punto número cuatro B, no se han presentado quejas en materia ambiental dentro del buzón electrónico.

En el punto número cuatro C, no se identificaron oportunidades de mejora, ya que se trabaja con las identificadas en reunión de diciembre, este punto se abordará en la siguiente reunión.

En seguimiento al Sistema Ambiental se informaron los objetivos y metas ambientales que se definieron en reunión de comité ambiental para 2018, mismos que estarán difundándose a la comunidad universitaria.



Respecto al objetivo de “mantener el consumo de combustible de 2017”, se sugiere por parte del Rector se revise esta meta y se analice la propuesta de que se pueda plantear en términos de eficiencia, es decir, se pueda medir el objetivo mediante el rendimiento del combustible por vehículo y no del consumo institucional en litros, análisis que se revisará al interior del subcomité de seguimiento y medición.

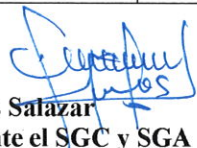
No habiendo asuntos generales que tratar, quedan como acuerdos los siguientes:

NO. DE ACUERDO	ACUERDO	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
01/R1/2018	Se acuerda como fecha límite para el cierre de acciones vencidas del SGC el 21 de febrero de 2018.	Responsables de acciones.		



02/R1/2018	Se solicita la información sobre la atención a la queja presentada para el centro de fotocopiado de campus victoria, con la finalidad de informar al interesado, con fecha 19 de febrero.	Jefa del Depto. de Recursos Materiales		
03/R1/2018	Los resultados de indicadores presentados en la reunión se enviarán a los responsables para la generación y entrega de acciones correctivas con fecha 2 de marzo.	Responsables de indicadores		
04/R1/2018	Se establece como fecha límite para la entrega de FODA, Partes interesadas, matriz de riesgos faltantes el 21 de febrero de 2018	Responsables de procesos		
05/R1/2018	Se establece como fecha de entrada en vigencia de la documentación modificada conforme la versión 2015 de la norma, el 23 de febrero de 2018.	Responsables de procesos		Informativo
06/R1/2018	Se acuerda tomar como evidencia de cumplimiento al indicador "Participación de la Universidad en la Red Nacional Incluyente para atención a personas con discapacidad", todos los trabajos realizados al interior de la institución para atender a personas con estos problemas.	Director de Planeación, Director de Vinculación, Jefa del Depto. de Planeación y evaluación		
07/R1/2018	Se acuerda generar una propuesta de complemento a la encuesta de medición de satisfacción, para incluir parámetros de medición que permitan identificar áreas de mejora.	Director de Planeación, Jefe del Depto. de Información y Enlace, Responsables de los servicios que se miden		
08/R1/2018	Se solicita investigar en la CGUTyP el proceso para determinar el instrumento de medición de satisfacción del MECASUT y si es posible generar propuestas como Institución.	Director de Planeación, Jefe del Depto. de Información y Enlace		
09/R1/2018	Se acuerda el envío por correo de los procedimientos modificados y nuevos, a los integrantes del comité para revisión y retroalimentación previa a su validación, marcándose como fecha para enviar comentarios el 21 de febrero de 2018.	Integrantes del Comité		
10/R1/2018	Se acuerda la integración del Ing. Salvador Casillas a la subcomisión de seguimiento y medición ambiental para que se elabore su respectivo nombramiento.	Líder del Comité Ambiental		
10/R1/2018	Se acuerda que el subcomité de seguimiento y medición, revisaran y analizarán la meta del objetivo ambiental "consumo de combustible" para determinar la factibilidad de se pueda medir en razón de eficiencia, es decir, mediante el rendimiento del combustible por vehículo y no del consumo institucional en litros.	Integrantes del subcomité de seguimiento y medición		

Atentamente


Marcos Antonio Ávalos Salazar
Representante de la Rectoría ante el SGC y SGA

Se anexa lista con firmas de los asistentes a la reunión.



LISTA DE ASISTENCIA

REUNIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD

Fecha: 16 DE FEBRERO DE 2018

Lugar: SALA DE CONSEJO

Hoja de
Hora: 11:00 HRS.

NOMBRE	PUESTO	GÉNERO	HORA	FIRMA
Jana Elida Sanchez C	Dirección ATIC	FEM.	11:00	
LOTH MARIANO PÉREZ CAMACHO	Seo. Adm.	MAS.	11:00	
Macarena Smith	Subd. C. Victoria	FEM.	11:00	
Marcos A. Avalos Salazar	Dir. Planeación	MASC.	11:00	
Andrés S. Carrillo B	SAE	MASC.	11:00	
Hugo Gilberto Cantillo Peña	D. AEA	MAS.	11:00	
Fernando Ortiz G.	Rector	MASC.	11:00	
Iris Judith Jiménez Ortiz	Subdirección de Extensión y Promoción	Femenino	12:00	
Maria Noemi Espinoza	Coordinadora SGE	Femenino	12:00	

