

Fecha:
 año mes día
 Practica: 17

Datos del Titular

Nombre: Fernando Calzada Falcón

Correo Electrónico: mejoracontinua@uttab.edu.mx

Teléfono: 993 3582461 9017
 Lada Teléfono Extensión

Puesto: Rector de la Universidad Tecnológica de Tabasco

Datos de la Práctica

Nombre de la Práctica: Certificación/acreditación para la gestión integral y mejora continua de los procesos

Fecha de Inicio de Operación: 2016-02-01

Es Resultado de un Trabajo en: Grupo

Categoría: Mejora de la Gestión Administrativa

Subcategoría: Licenciatura y posgrado

I. Antecedentes

Antecedentes: La práctica de la certificación/acreditación propone una manera de hacer las cosas con método, evaluación y orden; involucra acciones integrales que permiten a las instituciones públicas asegurar productos y servicios de calidad a través de la evaluación permanente de sus procesos, objetivos y metas, contando con la validación de organismos externos imparciales y prestigiados. Esta práctica promueve dentro de la organización la mejora continua a través de documentar las evidencias en el rediseño de los procesos, atención de áreas de oportunidad y retroalimentación de los clientes, que inciden positivamente en los métodos de trabajo, teniendo como efecto la obtención de resultados cada vez más satisfactorios.

Surgen como estrategias dirigidas al mejoramiento de la calidad del sistema de educación superior, derivado de una tendencia mundial a evaluar todos los ámbitos y aspectos de la sociedad, ello como resultado de un entorno global cada vez más competitivo. La Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB) ha fomentado esta práctica en la organización al someterse por interés propio a procesos de certificación y acreditación con la finalidad de identificar los criterios, variables y categorías evaluables que habrán de traducirse en valores claves de éxito para el cumplimiento de la misión de la institución. Siguiendo los objetivos que se establecen en la reforma educativa: Responder a una exigencia social para fortalecer a la educación pública, laica y gratuita. Asegurar una mayor equidad en el acceso a una educación de calidad. Fortalecer las capacidades de gestión de la escuela. Propiciar nuevas oportunidades para el desarrollo profesional de docentes y directivos. Sentar las bases para que los elementos del Sistema Educativo sean evaluados de manera imparcial, objetiva y transparente.

El funcionamiento de la práctica es a través de procesos de certificación orientados a la evaluación del grado de cumplimiento de los productos y/o servicios respecto a las normas.

determinadas y de acreditaciones que son las que reconoce la competencia técnica de una organización para la realización de ciertas actividades bien definidas de evaluación de la conformidad.

La certificación es un documento emitido por una organización competente que asegura que el sistema de calidad de tu empresa cumple con los requisitos de la norma ISO y funciona con las siguientes etapas; elección del organismo certificador, revisión de la documentación, auditoría externa en las instalaciones por parte de la casa certificadora, informe de la auditoría, cierre de los hallazgos y certificación, este proceso es cada 4 años, una vez certificado se realiza de manera anual una auditoría externa de mantenimiento.

El proceso de acreditación tiene las siguientes etapas: presentación y aprobación oficial del comité interno, presentación y aprobación oficial del proyecto de acreditación, recolección y sistematización de las fuentes de verificación e informe de auditoría interna del sistema de gestión de la calidad (SGC), evaluación preliminar del comité interno, Adquisición, procesamiento y registro de información, talleres de análisis y discusión y elaboración del informe final que contiene los resultados y el plan de mejora.

Los trámites para la certificación se realizan a través de la casa certificadora seleccionada por la institución y las acreditaciones de los programas educativos según corresponda; el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, A.C. (COPAES) Y Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior.

II. Descripción y operación de la práctica

Explicación:

La Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB) ha fomentado la cultura en la organización al someterse por interés propio a procesos de certificación y acreditación con la finalidad de identificar los criterios, variables y categorías evaluables que habrán de traducirse en valores claves de éxito para el cumplimiento de la misión de la institución. Con esta perspectiva ha adoptado la certificación/acreditación como cultura organizacional y mejor práctica, lo cual permite identificar fortalezas, medir y controlar el desempeño oportunamente, consolidar programas y servicios que satisfagan las necesidades de los alumnos y la sociedad al propiciar la mejora continua y contribuir con responsabilidad social al desarrollo de la región, siendo constantemente evaluada por organismos nacionales e internacionales, brindando confianza y certidumbre de calidad a sus clientes y grupos de interés.

Certificación

La UTTAB es referente regional y pionera en la implementación y certificación de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Fue la primera institución de educación pública en Tabasco en obtener una certificación bajo el estándar ISO 9001. Desde el año 2000 se ha administrado y mantenido un SGC con enfoque al cliente y a procesos, lo cual ha permitido el logro de los resultados esperados. Como parte de la institucionalización y evolución del SGC dentro de la Universidad es importante destacar el aumento de los procesos auditados de 11 en 2013 a 28 en 2017. Alineado con la estrategia y desarrollo institucionales, respondiendo a una exigencia social para fortalecer la educación pública y fortaleciendo las capacidades de gestión de la escuela, establecidas en los objetivos de la reforma educativa, la certificación/acreditación funge como la herramienta más importante para emprender acciones que busquen alcanzar la satisfacción del cliente con base en el impulso en la mejora continua. Actualmente cuenta con la certificación ISO 9001:2015. En el siguiente listado se muestra el modelo de procesos del (SGC) que

considera 5 macroprocesos: 1) Liderazgo: (procesos: Planeación y evaluación, Mejora continua y Normatividad); 2) Enseñanza-Aprendizaje: (procesos: Docencia, Servicios de apoyo al estudiante, Laboratorios, Servicios bibliotecarios, Estadías y visitas, Actividades culturales y deportivas y Servicio médico), 3) Vinculación: (procesos: Educación continua, Seguimiento de egresados, Desarrollo empresarial, Bolsa de trabajo, Difusión universitaria, Servicios tecnológicos y Capacitación profesional), 4) Servicios Escolares: (procesos: Admisión, Control escolar, Becas y Titulación) y 5) Administración de Recursos: (procesos: Mantenimiento y servicios generales, Informática, Recursos materiales, Recursos humanos y Programación y presupuesto).

Acreditaciones del proceso enseñanza-aprendizaje: evalúa y acredita sus programas académicos ante los Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES), se acreditan profesores y alumnos en estándares como Principios de Seguridad y Salud Ocupacional (POSH) del National Safety Council.

Acreditaciones del proceso de vinculación: le permiten ofrecer al sector público y privado del estado, región y país servicios con personal especializado y metodologías normadas con resultados confiables. Obteniendo las acreditaciones ante la entidad mexicana de acreditación (ema) en las ramas de: fuentes fijas, ambiente laboral, masa y presión, la IADC acredita para capacitación y acreditación en Rig Pass y certificado en CONOCER como centro capacitador, evaluador y certificador.

Acreditación servicios escolares: el proceso de servicios escolares obtuvo la acreditación en 2016 con una vigencia de 5 años, ante la Asociación de Responsables de Servicios Escolares y Estudiantiles, A.C. (ARSEE) .

Objetivo General:

La misión fundamental de la certificación/acreditación define un cambio en la manera en que se planean e implementan las políticas públicas para dar atención a las necesidades de la población. En concordancia con el Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018, A través de la recuperación de la dimensión ética de la administración pública y con un compromiso democrático, se busca reivindicar el sentido del servicio y potenciar la capacidad del Estado para concretar los resultados que demandan los ciudadanos por medio de una gestión innovadora, austera y transparente. Aumentar la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje y la vinculación de los servicios, de manera que se refleje en mejores resultados en evaluaciones internacionales, aumentar la matrícula escolar, se han desarrollado sistemas de cuerpos profesionales para garantizar administraciones competentes acordes con las exigencias de los servicios ofrecidos. Estos sistemas consideran procesos relativos a la organización del trabajo, la gestión del empleo, el rendimiento, la compensación, los incentivos y el desarrollo profesional.

La cultura de la certificación/acreditación como mejor práctica permite a las institución plantear metas y objetivos que están siendo evaluados y modificados para la mejora continua a través de evidencias de sus procesos, atención de áreas de oportunidad y la retroalimentación de los ciudadanos/clientes, asegurando productos y servicios de calidad por medio de evaluaciones continuas.

La certificación/acreditación contribuye a la calidad y la mejora institucional, avala servicios escolares confiables y seguros, promueve la excelencia profesional del personal que ejerce estas funciones, seguridad en la expedición de documentos y sistemas de cómputo protegidos, atención (amabilidad y actitud de servicio), cumplimiento de la normatividad, honestidad y ética, documentación y uso de la información (gestión y almacenamiento de expedientes).

Se garantiza un servicio confiable, eficiente, oportuno y amable hacia los estudiantes como clientes fundamentales de la institución.

El concretar esta práctica reviste una importancia sustantiva para la universidad, se trata de un

mecanismo ideal para la recopilación, procesamiento y, sobre todo, organización, que combina de manera exitosa el trabajo en equipo, el uso de sistemas modernos, desarrollo del capital humano y satisfacción de los clientes, bajo una perspectiva de procesos, donde las responsabilidades están claramente definidas en todos los segmentos y, al mismo tiempo, se fortalece la cultura en el uso y análisis de datos para la evaluación y toma de decisiones. La operación de esta práctica reviste una serie de ventajas para la institución, tales como: a) desarrollo, administración y mejora de los procesos; b) procesos ágiles e intuitivos; c) monitoreo y mejora continua constantes; d) confiabilidad y oportunidad de la información; e) toma de decisiones en tiempo real; f) seguridad en el almacenamiento; g) satisfacción de los clientes/alumnos.

- | | |
|-----------------------------|--|
| Objetivo Cualitativo Uno: | Contribuir con responsabilidad al desarrollo de la región. |
| Objetivo Cualitativo Dos: | Mantener una relación estratégica con el sector productivo y social, a través de la vinculación y servicios. |
| Objetivo Cualitativo Tres: | Mantener vigentes las certificaciones y acreditaciones |
| Objetivo Cuantitativo Uno: | Incrementar el grado de satisfacción de los clientes de servicios especializados a un 98% |
| Objetivo Cuantitativo Dos: | Incrementar el grado de satisfacción de los clientes/alumno a un 90% |
| Objetivo Cuantitativo Tres: | Incrementar la eficiencia terminal de los alumnos a un 56% |

Marco Normativo:

Ley de Educación del Estado de Tabasco.
 Sección V. De la educación superior, artículo 73.- La política estatal de educación superior atenderá a su carácter estratégico, en la generación y aplicación de conocimientos que incidan en el desarrollo económico, social y cultural.
 Plan Estatal de Desarrollo 2013-2018 (Tabasco)
 Objetivo 5.1. Establecer servicios educativos de calidad que aseguren el desarrollo integral de las personas, sus capacidades, competencias y habilidades, para su incorporación a la vida productiva.
 Estrategia 5.1.7. Planeación y evaluación para toma de decisiones eficaces, cumplimiento de normatividad, transparencia y rendición de cuentas.

Programa Institucional de Desarrollo 2015-2019 (Universidad Tecnológica de Tabasco)
 El Programa Institucional de Desarrollo es un documento rector que sirve de guía para encauzar las acciones en el marco de los esfuerzos por consolidar a la Universidad de una manera integral, procurando garantizar la calidad de los servicios educativos que se ofrecen y de los diversos procesos de gestión. De este modo se pueden reafirmar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a la sociedad.
 Ámbito: calidad, modernización e innovación. Impulsar la calidad institucional de manera integral mediante la modernización e innovación de los procesos, enfatizando en la aplicación de tecnologías de vanguardia, así como el uso racional de la energía y los recursos naturales.
 Indicadores:
 Indicador no. 67 Efectividad de acciones
 Indicador no. 68 Innovación de procesos

Programa Sectorial de Educación 2013-2018

Capítulo III. Objetivo 2. Fortalecer la calidad y pertinencia de la educación media superior, superior y formación para el trabajo, a fin de que contribuyan al desarrollo de México.

Objetivo 4. Fortalecer la práctica de actividades físicas y deportivas como un componente de la educación integral.

Objetivo 5. Promover y difundir el arte y la cultura como recursos formativos privilegiados para impulsar la educación integral.

Reforma Educativa

La Reforma Educativa busca los objetivos fundamentales siguientes:

Responder a una exigencia social para fortalecer a la educación pública, laica y gratuita.

Asegurar una mayor equidad en el acceso a una educación de calidad.

Fortalecer las capacidades de gestión de la escuela.

Establecer un servicio profesional docente con reglas que respetan los derechos laborales de los maestros.

Propiciar nuevas oportunidades para el desarrollo profesional de docentes y directivos.

Sentar las bases para que los elementos del Sistema Educativo sean evaluados de manera imparcial, objetiva y transparente.

Sistemas de Gestión de la Calidad de la UTTAB

Dentro del sistema de gestión de la Universidad se tienen declarados los siguientes documentos:

7 reglamentos internos, 9 lineamientos internos, 1 catálogo de servicios, 31 procedimientos, 22 instrucciones de trabajo, 4 manuales, 7 guías de trabajo, 26 mapeos de procesos, 1 documento de reglas de operación y 147 formatos.

III. Novedad de la práctica

Novedad :

Esta práctica conjunta una serie de innovaciones en sus procesos, que implican el establecimiento de nuevas formas de trabajar y la aplicación de tecnologías. Permite gestionar la innovación mediante los requisitos de medición, análisis y mejora, cuya orientación general favorece que las organizaciones generen datos de las mediciones que resulten relevantes para la toma de decisiones basadas en hechos, tales como la medición y evaluación de: sus productos, la capacidad de sus procesos, el logro de sus objetivos, la satisfacción del cliente y de otras partes interesadas.

Al desarrollar adecuadamente estas actividades de medición y análisis permite a las organizaciones obtener el conocimiento necesario sobre sí mismas para identificar qué mejorar y al mismo tiempo definir cómo pueden hacerlo.

La certificación/acreditación conlleva que todos los integrantes de la institución se involucren en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costes y tiempos de respuesta y mejorando los índices de satisfacción de los clientes, para de esta forma elevar los rendimientos. Además, cuenta con la ventaja de ser una herramienta aplicable a cualquier tipo de institución.

La innovación y sistematización de los procesos ha permitido que la Universidad opere de forma ágil, eficiente y eficaz, reduciendo los tiempos de respuesta en cada una de las operaciones que se llevan a cabo en el quehacer cotidiano.

En el año 2016 el Instituto de Administración Pública otorga Mención Honorífica a la UTTAB por el compromiso con la calidad y mejora continua.

Dentro de las herramientas informáticas desarrolladas en la Universidad se encuentran las

siguientes:

Sistema Automatizado Integral de Información de las Universidades Tecnológicas (SAIUT). La Universidad es líder nacional en el desarrollo del sistema de información SAIUT; este sistema es utilizado en 26 universidades tecnológicas y engloba los procesos que van desde el registro de aspirantes e ingreso de los alumnos hasta el egreso de los mismos, así como la administración académica, la vinculación de empresas y la administración eficiente de los recursos.

App Móvil UTTAB.

Esta aplicación móvil disponible en plataforma iOS y Android cuenta con las secciones de actividades universitarias, oferta educativa, mis servicios, bolsa de trabajo, cursos a egresados, Sintonía UTTAB, directorio y contacto. Está diseñada para uso de la sociedad en general, aspirantes y comunidad universitaria: alumnos (quienes pueden consultar horarios, calificaciones y más, protegiendo con seguridad sus datos personales), egresados, profesores y administrativos Sistema Institucional de Información y Estadística (SIIE).

Es un sistema de información que coadyuva a la toma de decisiones y la mejora continua a través de la emisión de reportes ejecutivos y el análisis de cientos de gráficas en tiempo real, que incluyen el comportamiento de los principales indicadores de la institución (ingreso, matrícula, aprovechamiento escolar, deserción, reprobación, etcétera).

Cabe señalar que este sistema de información fue galardonado en el año 2015 como una de las 50 mejores innovaciones tecnológicas del país en el sector público.

IV. Efectividad de la práctica

Beneficiarios:

La UTTAB desarrolla sus actividades con un énfasis específico en lograr criterios de calidad, efectividad y eficiencia que a la vez permitan producir servicios con valor público para atender la demanda de la sociedad. Con la finalidad de demostrar la importancia de implementar la certificación/acreditación se presentan los resultados más significativos en las categorías de: Espacios pertinentes para prácticas académicas y prestación de servicios: Habilitar los espacios académicos para las prácticas en laboratorios y talleres en los cuales el alumno desarrolla las habilidades y destrezas requeridas por los empleadores es fundamental para operar un modelo educativo por competencias profesionales. La UTTAB cuenta con laboratorios que se distinguen por su alto grado de especificación e innovación en la formación de sus alumnos. Acreditar laboratorios para la prestación de servicios especializados constituye una mejor práctica en la UTTAB, siendo referente en el sector productivo en su área de influencia.

Alianzas estratégicas: en el marco del modelo educativo de las universidades tecnológicas, la formación académica y la vinculación constituyen un binomio indisoluble. Ambas deben tener retroalimentación permanente para asegurar la formación pertinente de los estudiantes. Este esfuerzo otorga beneficios tanto a los estudiantes como al sector productivo y, con ello, se convierte en detonador del sistema económico de la región. De lo anterior, la UTTAB procura gestionar los convenios entre las entidades públicas o privadas que participan en el entorno socio-productivo de la misma, con el fin de lograr un beneficio y colaboración de servicios. Satisfacción del cliente: el nivel de satisfacción de los egresados de TSU del ciclo de todos los indicadores se evalúan a nivel nacional y en el nivel de estudios de licenciatura nacionalmente se evalúan 8 servicios, los cuales fueron calificados por los egresados con altos grados de satisfacción, confirmando así que las buenas prácticas son valoradas en ambos niveles.

educativos.

Mejor posicionamiento en el área de influencia: la difusión del modelo y la oferta educativa conforman un proceso diseñado, ejecutado y controlado, de tal manera que se incremente el número de aspirantes identificados tanto con la institución como con su modelo educativo y de vinculación con el sector productivo. Así, se trata de posicionar a la Universidad a través de la difusión, informando a los jóvenes de educación media superior que la UTTAB es la mejor opción formativa de orden tecnológico a nivel superior.

Mayor movilidad internacional: la movilidad internacional ofrece a los alumnos la oportunidad de adquirir un grado académico en el extranjero, el dominio de un segundo idioma y validar sus habilidades en otros contextos. Una buena práctica consiste en generar una estructura, procesos y gestiones que ofrezcan a los estudiantes la posibilidad de movilidad al extranjero.

El beneficio principal de esta práctica es para la comunidad universitaria, ya que su aplicación como fundamento en las decisiones fortalece el desempeño de los procesos institucionales. Esto se traduce en una mejor administración de los recursos humanos, materiales y financieros, lo cual impacta de manera positiva a los 3,511 estudiantes, 205 docentes y 135 administrativos con los que cuenta la Universidad para el ciclo escolar 2016-2017. Ejemplo de los resultados de la cultura de la certificación/acreditación como mejor práctica es la capacidad demostrada por su personal no docente, cuyo número, al mantenerse prácticamente constante, ha permitido atender más alumnos, vincular más empresas, brindar una mayor cantidad de servicios tecnológicos, así como mantener y acrecentar la satisfacción de los clientes (alumnos, organismos y empresas). Gracias a esta mejor práctica la Universidad da respuesta a la demanda ciudadana de instituciones que desarrollen una gestión innovadora, austera y transparente.

V. Aprovechamiento de recursos con enfoque a resultados

Aprovechamiento:

Los recursos públicos son utilizados para incrementar el bienestar y la satisfacción de la población. A nivel general, con base en la práctica certificación/acreditación implementada se han obtenido los siguientes beneficios: obtener un certificado del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015 integral en toda la Universidad. Como parte de la institucionalización y evolución del SGC dentro de la Universidad, es importante destacar el aumento de los procesos auditados de 11 en 2013 a 28 en 2017. El aprovechamiento del recurso humano en su capacidad demostrada por el personal administrativo, cuyo número, al mantenerse prácticamente constante, ha permitido atender más alumnos, vincular más empresas, brindar una mayor cantidad de servicios tecnológicos, así como mantener y acrecentar la satisfacción de los clientes (alumnos, organismos y empresas).

En el proceso enseñanza-aprendizaje contar con acreditaciones por los organismos: Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior (CIEES) y el Consejo para la Acreditación de la Educación Superior (COPAES). De igual forma, acredita profesores y alumnos en estándares como Principios de Seguridad y Salud Ocupacional (POSH) del National Safety Council, para el proceso enseñanza-aprendizaje.

El proceso de Servicios escolares en la Acreditación por Asociación de Responsables de Servicios Escolares y Estudiantiles, A.C. (ARSEE).

En el proceso de vinculación las acreditaciones con la entidad mexicana de acreditación (ema) en la rama de fuentes fijas, ambiente laboral, presión y masa; CISCO como centro de

Aprovechamiento:

entretenimiento, centro capacitador y soporte; IADC capacitación; emisión de RIG PASS; Centro evaluador y capacitador (CONOCER); Aprobación de la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente (PROFEPA) en la rama de fuentes fijas; Secretaria del Trabajo y Previsión Social (STPS) en la rama de ambiente laboral; y centro autorizado de aplicación de exámenes TOEFL.

El aprovechamiento de esta práctica permite el incremento de los servicios que se realizan en el proceso de vinculación, generando más ingresos para la institución, lo cual conlleva a la obtención de ahorros financieros. En la Universidad se tienen áreas denominadas como unidades de negocios (Centro de Idiomas, Centro de Calibración y Pruebas).

El acompañamiento de esta nueva práctica ha redundado también en la reorientación de los recursos, aplicando las economías en rubros relevantes para el quehacer de la institución, tales como la investigación, la movilidad estudiantil nacional e internacional, las becas, la capacitación y superación docente, la modernización de la infraestructura informática, entre otros.

Periódicamente se mide la satisfacción de los servicios: en el proceso de enseñanza-aprendizaje al finalizar cada cuatrimestre los docentes y directores de División son evaluados por los alumnos a través del Sistema Automatizado Integral de Información de la Universidad (SAIUT); en el proceso de vinculación por cada servicio realizado los clientes contestan una encuesta en la que evalúan el nivel del servicio realizado; Por otra parte, conviene hacer un acercamiento al nivel de satisfacción de los usuarios externos de los servicios que ofrece la UTTAB (por ejemplo, la opinión de los empleadores de los egresados en una escala del 0 al 10 es ampliamente favorable).

VI. Participación Ciudadana

Impacto Interior:

La implementación de esta nueva práctica ha tenido un enorme impacto hacia el interior de la Universidad. Y es que todos los procesos asociados a la certificación/acreditación, desde la conformación de los procesos, la realización de la documentación, evaluación de los resultados y toma de decisiones, se han consolidado en cuanto a consistencia y relevancia. La división de funciones, los mecanismos de control y, sobre todo, el trabajo en equipo, se reflejan en una mayor eficiencia institucional. Los 28 procesos establecidos en el Sistema de Gestión de la Calidad como parte de la certificación/acreditación se encuentran estandarizados por documentos internos que permiten a cada uno de los procesos realizar sus actividades de manera sistémica, garantizando la satisfacción de los clientes. El seguimiento de cada uno de estos procesos a través de su principal macroproceso, que es Liderazgo, permite la revisión constante de resultados y toma de decisiones en tiempo y forma.

La Universidad en su conjunto ha modificado sus esquemas de trabajo a partir de esta nueva práctica. En síntesis, el Sistema permite operar con mayor rapidez, confiabilidad y eficacia. No se trata solamente de que las áreas requieran ahora de menos esfuerzo para cubrir las necesidades de la Universidad, sino de los impactos positivos en el funcionamiento interno. Así, por ejemplo, la atención de las evaluaciones y acreditaciones de programas educativos, la participación en las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de la Calidad, la conformación de los proyectos para participar en convocatorias de fondos extraordinarios y, por supuesto, el análisis interno del desempeño, constituyen algunas de las ventajas directas e

del Sistema. En general, el personal está más involucrado con la certificación/acreditación, lo que incide en una mejor toma de decisiones y, por ende, en mejores resultados a partir de la optimización en el aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros.

Ha permitido la modernización de los sistemas de administración, de las normas y procedimientos administrativos, la simplificación administrativa y la eficiencia y certificación de las funciones. En la innovación se han incorporado nuevas tecnologías con la finalidad de estar siempre a la vanguardia y proporcionar mayor eficiencia, mayor orden y mejor servicio en las operaciones administrativas (por ejemplo, los bienes inmuebles de la institución permiten a la institución espacios por internet para publicar o difundir información diversa; esto permite reducir publicaciones impresas, contribuye en mejorar servicios a los alumnos, eliminando filas y reduciendo la necesidad de personal al mínimo.

Otro ejemplo, es el impulso que se ha dado en el tema movilidad estudiantil. A través de la Plataforma de Movilidad Estudiantil y Académica de la Alianza del Pacífico de los gobiernos de Colombia, Chile, Perú y México, alumnas de la División Académica de Química obtuvieron una beca para cursar asignaturas en universidades de Chile y Perú.

En el proceso de servicios escolares y enseñanza aprendizaje se ha logrado incrementar la matrícula escolar; comparada con los años anteriores en el año 2015 y en 2016, un 30% más, lo que ha sido un impacto interno positivo para esta casa de estudios.

Impacto Sociedad:

Dentro de la certificación/acreditación, el mejor posicionamiento de la UTTAB en la región sería impensable si al mismo tiempo no se asumiera un liderazgo social genuino en las comunidades aledañas. Por consiguiente, se desarrolla un programa de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) para la promoción de ciertos principios por medio de acciones y fines específicos. Con este programa se logró que el club Carta de la Tierra (integrado por alumnos asesorados por profesores) obtuviera un financiamiento trilateral de la Alianza de América del Norte para la Acción Comunitaria Ambiental (NAPECA, por sus siglas en inglés), para llevar a cabo reforestación con especies nativas conjuntamente con los agentes sociales, entre otras acciones. Dentro del mismo programa padres de familia de estudiantes de escuelas de nivel preescolar y primaria, villas y comunidades aledañas a la Universidad, asisten a pláticas Vecinos vigilantes, impartida por personal de la Dirección de Vinculación y Comunicación Social y Policía Vial, de la Secretaría de Seguridad Pública (SSP) del estado de Tabasco, teniendo por objetivo fomentar la seguridad, prevención y seguridad, el programa vecino vigilante de cada zona habitacional. Alumnos de diferentes cuatrimestre de Administración área Administración y Evaluación de Proyectos Química han impartido cursos Juguemos reciclando a estudiantes de preescolar y primarias cercanas a la UTTAB. La actividad que realizaron los jóvenes es parte del Programa Institucional de Valores y Actitudes (PIVA) enmarcada en el programa de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) de la UTTAB. En el caso de Cómo reciclar para reducir los desechos que se generan en casa en beneficio del ambiente se potencia la creatividad de los niños a través del juego didáctico en el que se elabora un carro con conos de papel higiénico, palillos y tapas de botellas, así como un portarretrato utilizando palitos y pinzas de madera. Cabe señalar que con este tipo de eventos los alumnos desarrollan sus habilidades y conocimientos adquiridos en el cuatrimestre, aportan beneficios a la comunidad al fomentar el trabajo colaborativo interinstitucional concientizando a las nuevas generaciones a tener una mejor calidad de vida. Con este primer acercamiento se pretenden establecer acciones que fortalezcan la comunicación efectiva entre la Dirección General de la Policía Estatal y los habitantes, fomentando la organización de grupos de vecinos por localidades para la prevención de conductas ilícitas y la denuncia de delitos como el robo a casa-habitación, de transeúntes y de vehículos. Este trabajo en conjunto redundará en proteger el patrimonio de las familias y brindarles un ambiente de tranquilidad.

Otro aspecto a considerar es que se cuenta con la estación radiofónica XHUTT-FM: Sintonía UTTAB. Vale la pena destacar que recientemente el Instituto Federal de Telecomunicaciones

(IFT) autorizó a la UTTAB, concesionaria de la frecuencia 102.5 MHz, que opera La perfecta armonía de tus sentidos modificar su potencia radiada aparente (PRA) de 812 a 2860 watts. Actualmente, la estación universitaria produce 10 programas: Conexión Empresarial, Sintonizando a Con-Ciencia, Debate de Cuatro, Es tu Turno, Con-Tacto Informativo, Entrevista de la Semana, Tabasco y sus raíces, Antro, Rock y Florilegio. Además, su barra programática incluye géneros musicales como pop en español e inglés.

El impacto al exterior se refleja en la atención por parte del proceso de difusión universitaria en el 2016 de 12,661 aspirantes en diferentes instituciones de educación media superior (IEMS) en los 17 municipios del estado de Tabasco y 1,116 aspirantes de IEMS (Instituto de educación media superior), en las visitas guiadas en las instalaciones de la UTTAB, lo cual representa un incremento del 20% en la atención con la misma cantidad de personal del proceso.

VII. Involucramiento del Personal

Participación Interna:

En la práctica de certificación/acreditación se tienen establecidos los siguientes puntos para dar cumplimiento al involucramiento del personal: en el proceso enseñanza-aprendizaje es indispensable incrementar el nivel de preparación de los profesores en atención a las habilidades y destrezas que los alumnos requieren para su formación. La UTTAB cuenta con un alto porcentaje de profesores con estudios de posgrado, lo que constituye una ventaja competitiva en el subsistema nacional de universidades tecnológicas y politécnicas. El proceso de recursos humanos establece un programa de capacitación para el personal docente derivado de una detección de necesidades de capacitación (como ejemplo, profesores de la División Académica de Procesos Industriales y de la División Académica de Química concluyeron diplomados que cursaron en la Facultad de Ingeniería a través de la División de Educación Continua y a Distancia de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en 2017. De manera anual se reconoce a profesores de diferentes divisiones por su destacada labor en materia docente e investigación, que han contribuido a la calidad y al desarrollo educativo (en 2017 fueron 13 docentes reconocidos por la UTTAB).

En el proceso de vinculación para mantener servicios acreditados es necesario contar con un programa de capacitación para los especialistas y de esa manera dar cumplimiento a las exigencias de la normatividad e impulsar la prestación de opciones especializadas de calidad. El número de especialistas capaces de brindar servicios tecnológicos certificados-acreditados ha aumentado en los años recientes, pasando de 2 en 2010 a 22 en 2017, los cuales han recibido durante ese lapso 106 capacitaciones, dentro de las que destaca la del Instituto Tecnológico, Metalmecánico, Mueble, Madera, Embalaje y Afines (AIDIMME) con sede en Valencia, España, que capacitó a personal del Centro de Calibración y Pruebas (CECAP) para que la UTTAB brinde servicios de auditoría al sector forestal, en especial, a los fabricantes de madera que deseen exportar sus productos a Estados Unidos de América (EUA) y de hecho, la Universidad es la primera institución de educación superior en el país en formar parte del grupo auditor de AIDIMME.

Es importante subrayar que en el proceso de Liderazgo se encuentra una Guía de comunicación en la que se establecen los mecanismos de comunicación por proceso, como por ejemplo: redes sociales, radio, oficios, memos, juntas de comunicación, de consejo o informe de resultados, así como a qué partes interesadas se deben difundir, esto permite que la información fluya a toda la cadena de valor de la UTTAB.

El proceso de recursos humanos, además de las capacitaciones que permiten el desarrollo profesional y técnico de los docentes y administrativos, se encuentra fortalecido a partir de 2015 con el rubro de inclusión y equidad de género; impartiendo 5 capacitaciones, 7 en el 2016

y en 2017 se han otorgado 10 , en colaboración con el Instituto Estatal de la Mujer y la Secretaría de Administración del Estado de Tabasco.

En la Gaceta de la UTTAB que se emite de manera quincenal, en la sección Reconociendo la Calidad en la UTTAB se reconoce la labor dentro de la institución del personal docente y administrativo, dando un espacio para reconocer la trayectoria, experiencia, logros y aportaciones del personal.

Participación Social:

Como estrategia para mantener las certificaciones/acreditaciones de la UTTAB en el proceso de vinculación como parte de su programa de Responsabilidad Social Universitaria (RSU), que promueve lazos de colaboración con representantes de instituciones educativas y de comunidades para trabajar en proyectos que sean de beneficio mutuo, Reforestando mi comunidad incluyó un taller de concientización ambiental impartido por el club Carta de la Tierra de la UTTAB, con la participación de profesores y administrativos, y los habitantes de la zona aledaña. La Universidad promueve la visita de los alumnos de las escuelas primarias y secundarias a las instalaciones de la institución para que haya actividades dinámicas como el taller de Robótica por el Club de Robótica de la UTTAB, en donde tienen la oportunidad de manipular los robots. En un trabajo colaborativo el Programa Institucional de Valores y Actitudes (PIVA) y el Programa de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) fomentan en los infantes valores como la justicia, la solidaridad y la equidad social durante su visita.

La UTTAB continúa en la búsqueda de canales de comunicación para difundir el quehacer universitario a la sociedad. En este sentido, se inició con la transmisión del primer programa de televisión TV UTTAB Formación y calidad, el 13 de mayo del 2017. TV UTTAB se transmite los sábados a las 10:30 horas a través de Televisión Tabasqueña (TVT) en el canal 46. 1 de TV abierta y en internet por www.tvt.mx. Tiene por objetivo dar a conocer las acciones que lleva a cabo la Universidad en ciencia, tecnología, negocios, turismo, gastronomía, servicios a la comunidad y al sector productivo.

En el proceso enseñanza-aprendizaje padres de familia de los alumnos de nuevo ingreso asistieron al Taller para Padres UTTAB, estrategia implementada desde el año 2014. En el evento las autoridades académicas y los profesores del Programa Institucional de Valores y Actitudes informaron sobre la importancia de los valores en las relaciones familiares, los servicios al estudiante y el modelo educativo.

VIII. Sustentabilidad de la práctica

Factores de Desarrollo:

Los factores determinantes para el desarrollo de esta práctica son las exigencias cada vez más competitivas y las establecidas dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, en el que se establece que debe haber educación de calidad para robustecer el capital humano con el propósito de formar mujeres y hombres comprometidos con una sociedad más justa y próspera. El Sistema Educativo Mexicano tiene que fortalecerse para estar a la altura de las necesidades que demanda un mundo globalizado. Así lo establece el programa sectorial de educación 2013-2018: articular un sistema nacional de evaluación y acreditación de los programas académicos e instituciones de educación superior; impulsar reformas a la normatividad de incorporación de estudios que sirvan para dar certidumbre a las inversiones; promover y facilitar la mejora continua; otorgar becas que sirvan a los estudiantes para apoyar el estudio y otras para reconocer el alto desempeño; incrementar el número y el nivel de los investigadores de las instituciones de educación superior en el Sistema Nacional de Investigadores; y promover la vinculación de los investigadores con las licenciaturas y los programas de educación media

superior.

En la estructura de la UTTAB, y como responsable de la certificación del sistema de gestión, se encuentra el proceso de mejora continua que se encarga de coordinar el monitoreo de las mejoras de los procesos mediante el seguimiento de acuerdos y compromisos Interinstitucionales de las unidades incorporadas al Sistema Integral de Calidad, para que los servicios se otorguen con eficacia y eficiencia. A través de sus 28 procesos incorporados al SGC permite el involucramiento del personal de la institución, lo que requiere que la comunicación sea eficaz. En las acreditaciones efectuadas por los organismos acreditadores se reitera el compromiso de la Secretaría Académica, directores de División, docentes y alumnos, debido a que se someten a evaluaciones durante estos procesos.

Entre los factores restrictivos que dificultaron la implementación de la práctica vale la pena mencionar, en un inicio, la falta de disposición de algunas áreas para colaborar en el proyecto; los cambios que se van presentando en la actualización de la reglamentación, normatividad y la asignación de presupuestos para realizar los cambios en el menor tiempo posible.

El liderazgo eficiente y eficaz de la rectoría de la UTTAB, el apoyo de la Secretaría de Educación Pública con la aprobación de un proyecto en el marco del Programa de Apoyo al Desarrollo de la Educación Superior (PADES), la elaboración de planes de trabajo en la que se establecen responsabilidades, compromisos y capacitación al personal involucrado.

Otro punto importante de la práctica y que da la sustentabilidad son los procesos de seguimiento de egresados y Bolsa de Trabajo, la aceptación que se tiene de los egresados cuando se promueven oportunidades de empleo para su inclusión en el mercado laboral.

Ciclos Mejora:

Desde la concepción misma de esta práctica en el año 2009, fue visualizada la necesidad de que ésta fuera funcional, ágil, ejecutiva y moderna. En tal sentido, se asumió que la herramienta requeriría de un esfuerzo periódico y constante de actualización, considerando: a) la incorporación permanente de elementos adicionales con base en los cambios en las solicitudes por parte de entes externos, como son normas y reglamentos; b) el seguimiento de los resultados de los indicadores del Programa Institucional de Desarrollo; c) la implementación de cambios, producto de la revisión de otras experiencias exitosas en la materia; d) los procesos de auditorías internas y externas efectuadas de manera anual y el seguimiento de los resultados; y e) la ampliación del alcance del Sistema de Gestión y la acreditación de nuevas carreras.

En el año 2016, a partir del mes de septiembre con los cambios en la norma ISO 9001:2015, destacan algunas mejoras que se han incorporado a esta práctica certificación/acreditación, como parte de los esfuerzos para consolidar herramientas necesarias. En primer término, se llevó a efecto una revisión minuciosa de todos los documentos que componen el Sistema de Gestión de la Calidad, abarcando los distintos procesos institucionales, con el objetivo de eliminar los requerimientos innecesarios, replantear y modificar otros, así como efectuar las adiciones de los nuevos fundamentos normativos, actualizando la documentación con un análisis de riesgo de cada uno de los procesos, un mapeo de procesos en el que se mencionan cuáles son las entradas, salidas, proveedores y requerimientos de cada uno, e integrando los procesos de actividades culturales y deportivas, al igual que servicio médico; por último, se realizó una revisión por la dirección cada seis meses en la que se evalúan los resultados de los indicadores y se presentan las acciones de seguimiento.

En el sistema de gestión de la calidad se contempla el análisis de riesgo de cada uno de los procesos, se efectúa de manera anual o de acuerdo a cambios, y permite tomar acciones preventivas y mantener la mejora a los procesos, estas actividades se encuentran establecidas dentro del proceso de mejora continua.

Institucionalización:

Institucionalización de la práctica certificación/acreditación quedo establecido en el programa institucional de desarrollo (PIDE) 2015-2019, en el la sección de estrategias fundamentales y ámbitos y programas institucionales, haciendo énfasis en impulsar la calidad institucional de manera integral mediante la modernización e innovación de los procesos, enfatizando en la aplicación de tecnologías de vanguardia, así como el uso racional de la energía y los recursos naturales, Afianzar una cultura organizacional de mejora continua que se traduzca en el perfeccionamiento constante de los procesos y, con ello, en la creciente eficacia y eficiencia institucionales.

Teniendo como estrategias y líneas de acción: a) llevar a cabo la administración de los sistemas institucionales de gestión, bajo una perspectiva funcional real y de mejora continua en los diversos procesos internos Involucrar y concientizar a la comunidad universitaria en cuanto a los alcances y la trascendencia de los sistemas institucionales de gestión, b) adoptar plenamente los contenidos de las normas vigentes, procurando la integración de los respectivos sistemas con las necesidades institucionales, c) efectuar el seguimiento y la atención de los resultados de encuestas, buzones de sugerencias y demás herramientas que permiten conocer la opinión de los clientes, d) Consolidar los trabajos de auditoría interna en el marco de los sistemas institucionales de gestión, con el fin de conformar un diagnóstico integral de los procesos, e) gestionar y brindar las facilidades requeridas para la realización de las auditorías externas a los sistemas institucionales de gestión que se considere relevante certificar, f) realizar un estricto seguimiento de los resultados de las auditorías internas y externas, procurando su atención y, sobre todo, la correspondiente retroalimentación a los procesos institucionales. Impulsando la consolidación de una cultura de innovación que se refleje en el establecimiento de mejoras significativas en los procesos institucionales, gestionar esquemas de capacitación para la comunidad universitaria en materia de innovación de proceso, promover acciones que incentiven la participación de la comunidad universitaria en proyectos de innovación, procurar que los profesores, alumnos y egresados se involucren en la elaboración de productos y servicios tecnológicos innovadores, incentivar el desarrollo de soluciones y productos innovadores para afianzar los procesos institucionales y realizar revisiones periódicas sobre las prácticas implementadas y exitosas de otras organizaciones.

En los informes de actividades que se realizan cada año por parte del rector de la UTTAB, se contempla de sección de Gestión Administrativa, y se reportan el estatus de las certificaciones y acreditaciones que mantiene la institución, así como las estrategias, para continuar en la mejora continua.

Acciones :

Dentro de las acciones a corto plazo se tienen las auditorías internas y la revisión por la dirección, que permiten la gestión oportuna de los recursos y las áreas de mejora de los procesos, así como capacitación a los docentes y administrativos en los documentos.

Acciones a mediano y largo plazo, se contemplan las auditorías externas por parte de diferentes organismos certificadores y acreditadores para mantener los certificados, y las áreas de oportunidad que se tengan derivadas de los procesos, que se trabajn en planes de acción con fechas compromiso y responsables.

Las acciones a mediano y largo plazo es la acreditación de los nuevos programas educativos, como son TSU en gastronomía, TSU en desarrollo de negocios área mercadotecnia, TSU química área industrial, TSU en tecnología de la información y comunicación area multimedia y comercio electrónico, Licenciatura en gestión y desarrollo turístico.

y las acciones que se deriven de los cambios en el entorno, y los resultados del comportamiento de los indicadores establecidos en el programa institucional de desarrollo de la UTTAB.

IX. Replicabilidad de la práctica

Temas Réplica:

Una de las principales cualidades de esta innovadora práctica tiene que ver con la posibilidad de ser replicada en otras instituciones educativas, pero también en dependencias e instituciones de gobierno o, inclusive, empresas privadas.

De entrada, una herramienta de este tipo puede ser adaptada en distintas organizaciones (públicas, privadas o sociales), no importando su magnitud ni giro. El primer requisito es el convencimiento que tiene que haber entre el personal, sobre todo los líderes de las organizaciones de la relevancia de contar con una certificación/acreditación que permita y facilite la gestión, y de variables relevantes para la evaluación del desempeño y, sobre todo, la toma de decisiones. A su vez, ello también implica avanzar considerablemente por la cultura de la transparencia y la rendición de cuentas, con una perspectiva de trabajo con base en resultados en procesos.

Es importante destacar que la práctica ya se replicó en una universidad tecnológica ubicada en Tabasco, por ser una de las instituciones por ubicación geográfica más cercana a la UTTAB, y se ha colaborado como benchmarking en los siguientes elementos:

Estratégico: obedece a razones de posicionamiento en el mercado, para lo cual su empeño consiste en mejorar los factores críticos de éxito, esto es, aquellos considerados claves para la satisfacción del cliente.

Funcional: estrechamente ligado con los procesos internos que se encuentran más próximos al cliente; de ahí que su objetivo es lograr una mejor percepción del cliente y optimizar los factores que elevan su grado de satisfacción.

Operativo: responde a impulsos para la mejora de la organización operativa y, por lo general, busca mejorar aspectos muy concretos relacionados con reducir el tiempo de ejecución, el número de trabajadores implicados en una misma área o evitar duplicidades de tareas dentro de la organización.

De manera general, tratándose concretamente de instituciones educativas, es significativa la aportación de la UTTAB en la forma de dar seguimiento a la necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, a través de la práctica de certificación/acreditación, lo cual puede servir de base para la conformación de herramientas de este tipo. Es pertinente señalar que en 2016 se recibió mención honorífica por el compromiso con la calidad y mejora continua, lo cual se ha traducido en el interés por parte de algunas instituciones de educación superior en la entidad y a nivel nacional.

Cada organización, en función de sus necesidades, puede concebir una práctica de este tipo y construirla a partir de los requisitos estratégicos internos, con la tarea central de que la información que de soporte a la certificación/acreditación debe estar bien estructurada y servir, efectivamente, para tomar decisiones más racionales en cuanto al uso de los recursos humanos, materiales y financieros y, así, elevar la calidad de los resultados.

Las organizaciones que procuren mejorar sus resultados tienen -en esta práctica de certificación/acreditación- una alternativa para no sólo para hacer frente a los requerimientos periódicos de la misma, sino, sobre todo, consolidar una cultura de toma de decisiones basada en elementos sólidos.

La práctica de la certificación/acreditación permite a las instituciones ofrecer servicios educativos con administradores públicos de calidad, orientados a resultados y comprometidos con el ejercicio de su función, con las competencias necesarias para dar respuesta a los problemas con un sentido ético y de responsabilidad social, a través de una gestión pública eficaz, eficiente y honrada, que brinde confianza a los ciudadanos en un marco de legalidad y transparencia en la rendición de cuentas.

Participación otras Instancias:

Para obtener la certificación se requiere de una casa certificadora, acreditada por la entidad

mexicana de acreditación (ema), que tiene como función evaluar que los servicios que se otorgan en la institución cumplen con las exigencias marcadas en la norma internacional ISO 9001:2015. Las acreditaciones de las carreras ofertadas en la UTTAB son evaluadas por Comités Interinstitucionales para la Evaluación de la Educación Superior CIEES, como organismos de carácter no gubernamental que tienen como principales funciones: la evaluación diagnóstica de programas académicos y funciones institucionales, así como la acreditación de programas y unidades académicas. A su vez, COPAES es la instancia capacitada y aprobada por el Gobierno Federal, a través de la Secretaría de Educación Pública (SEP), para conferir reconocimiento formal a favor de organizaciones cuyo fin sea acreditar programas académicos de educación superior que ofrezcan instituciones públicas y particulares, previa valoración de su capacidad organizativa, técnica y operativa, de los marcos de evaluación para la acreditación de programas académicos, de la administración de sus procedimientos y de la imparcialidad de los mismos. Para la acreditación de los servicios realizados en el proceso de vinculación se cuenta con la colaboración de la entidad mexicana de acreditación (ema), que es quien realiza las acreditaciones, y previo a la misma se requieren las aprobaciones emitidas por las dependencias gubernamentales, esto es, la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y la Procuraduría Federal de Protección al Ambiente.

X. Énfasis a principios y valores

Trabajo marco de la ley:

La práctica de la certificación/acreditación comprende el fomento en la eficiencia y el aprovechamiento de las tecnologías en el desarrollo responsable de las actividades, promoviendo el uso responsable de los recursos y apoyando el desarrollo de la ética en el manejo de la información confidencial.

La educación es un derecho establecido dentro de la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. El artículo tercero fracción VII establece que: las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la ley otorgue autonomía, tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a sí mismas; realizarán sus fines de educar, investigar y difundir la cultura de acuerdo con los principios de este artículo, respetando la libertad de cátedra e investigación y de libre examen y discusión de las ideas; determinarán sus planes y programas; fijarán los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico; y administrarán su patrimonio.

La perspectiva bajo la cual está concebido la práctica responde a la estructura organizacional de la Universidad, de acuerdo a los procesos institucionales que se realizan entre las áreas y los diferentes niveles jerárquicos. Como se ha señalado, una parte sustancial del éxito de la herramienta es la participación coherente del personal que trabaja en los distintos ámbitos de responsabilidad, con una combinación conveniente de roles que aseguran una administración profesional, clara y estratégica.

La UTTAB establece la siguiente política: en la Universidad Tecnológica de Tabasco estamos comprometidos con la formación profesional de capital humano y la prestación de servicios especializados, a partir del impulso de la mejora continua en los procesos y la calidad dirigida a los resultados. En el Sistema de Gestión de Calidad se considera el siguiente conjunto de valores: creatividad, comunicación, espíritu emprendedor, ética profesional, excelencia, honestidad, innovación, integridad, liderazgo y trabajo en equipo, responsabilidad, superación e inclusión, con la finalidad de tener una filosofía organizacional y fomentar una cultura positiva en las actividades diarias del personal. Asimismo estos valores apoyan en el cumplimiento de la visión y misión de la institución, rigiéndose por las leyes y reglamentos vigentes de la UTTAB establecidos dentro de su información documentada, dentro de los cuales se encuentra el

Reglamento Interno , el Reglamento escolar, el Convenio de coordinación entre el Gobierno Federal y el Gobierno del Estado de Tabasco, entre otros. Se cuenta con un Manual de Perfiles de Puestos donde se establecen roles y responsabilidades que se ejecutan en la Universidad. Dentro de la página electrónica institucional se encuentra una sección de transparencia: normatividad en la que se establecen el Acuerdo que crea la Universidad Tecnológica de Tabasco, la Ley de educación del Estado de Tabasco, así como las Políticas para la operación, desarrollo y consolidación del subsistema, que rigen y sustentan la práctica de la certificación/acreditación.

Transparencia:

Como órgano descentralizado del Gobierno del Estado de Tabasco e institución integrante de la Coordinación General de Universidades Tecnológicas y Politécnicas del gobierno federal, la UTTAB cumple en su funcionalidad con disposiciones gubernamentales, normatividad estatal y federal; además apoya en la generación de informes diversos para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía con base en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. De igual forma, permite llevar una administración eficiente y transparente y que el Sistema sustente la operación del día a día.

En el 2016-2017 con el cambio en la ley general de Transparencia y la ley de transparencia y acceso a la información pública del estado de tabasco, se realizó un trabajo en equipo de todas las áreas de la institución coordinado por el área de Unidad de acceso a la información, en la en las que se tienen nuevas obligaciones para los sujetos obligados en la cual a través de la plataforma nacional y los portales de transparencia de los sujetos obligados.

En la página electrónica de la Universidad se encuentra una sección llamada Transparencia: contraloría social, con respuestas a solicitudes de información para dar cumplimiento de recursos de revisión a la información de cada trimestre o según corresponda el periodo.

Aplicación de recursos:

La administración de la práctica certificación/acreditación en la parte de recursos humanos se centra en la Unidad de Mejora Continua como administrador del Sistema de Gestión de la Calidad, asignándose recursos para el mantenimiento y desarrollo de la certificación.

Por su parte, la acreditación de los programas educativos se encuentran en la estructura de la Secretaría Académica. Los recursos aplicados a la impresión (papel, cartuchos de impresión, energía, entre otros) y custodia de documentos (espacio y mobiliario) se ven sustantivamente disminuidos, toda vez que el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra documentado de manera electrónica en una plataforma informática y se puede ingresar desde la página institucional, lo que permite el acceso a la información de manera rápida y oportuna, disminuyendo la pérdida de tiempo del personal y el gasto por papelería.

Sirvan algunos casos para ejemplificar puntualmente cómo influye el Sistema para un mejor aprovechamiento de los recursos y, con ello, en una relación costo-beneficio más conveniente. 1) El esquema ejecutivo de las evaluaciones y acreditaciones de todos los programas educativos permite el control de las actividades necesarias para el mantenimiento de los diagnósticos. 2) Las actividades del personal se encuentran establecidas en procedimientos claros para realizar sus actividades. 3) Se cuenta con procedimientos en tiempo y forma para realizar sus hacer más eficiente 4) Se tiene establecido un Manual de Perfiles de Puestos en el que se encuentran claramente definidos los roles y responsabilidades. 5) Los documentos están alineados el Programa Institucional de Desarrollo 2015-2019.

Es conveniente señalar que dentro de la convocatoria del Programa de Fortalecimiento a la Calidad Educativa (PFCE) para el periodo 2016-2017, se obtuvo un monto de \$1, 400,000.00

para atender el 80% de las recomendaciones de organismos evaluadores y acreditadores.

Desarrollo profesional y humano:

Ante todo, es fundamental subrayar que la conformación de esta herramienta se dio como resultado de la iniciativa y el esfuerzo del personal de la Universidad, esto es, sin que hubiera de por medio propiamente una obligación ni que se diera la participación o contratación de servicios o personal externo. Asimismo, el trabajo en torno al Sistema tuvo que darse de manera paralela al cumplimiento de las responsabilidades ordinarias, en el entendido de los enormes retos que implicaba apostar por un proyecto que requería dedicar muchos meses de labor, enfatizar en el rigor técnico pero también con un diseño amigable, convencer al personal de todas las áreas para su participación efectiva, sin perder de vista el imprescindible compromiso con la mejora continua.

Dentro de la práctica de la certificación/acreditación se desarrollan la detección de necesidades de capacitación y los programas respectivos, en el que participan los jefes inmediatos para que sea más efectivos, lo que permite dotar al personal de las herramientas para desarrollar sus actividades de manera profesional.

En el marco de la convocatoria del Programa de Fortalecimiento a la Calidad Educativa (PFCE) 2016-2017 se obtuvo un monto de \$1,113,709.00 para cubrir 3 cursos de capacitación de ANUIES, 28 enfocados a fortalecer las habilidades docentes y profesionales, pago de certificaciones docentes en las áreas disciplinares afines a los programas educativos para fortalecer la formación de los alumnos, cubrir los gastos de movilidad de docentes en centros de investigación y en IES del interior de la República Mexicana, 2 cursos de capacitación que fortalecerán las competencias de los docentes en redacción de artículos científicos, capacitación en redacción de artículos científicos y adquisición de equipos de cómputo para 70 docentes.

Salud y seguridad:

Dentro de la práctica de certificación/acreditación se encuentra el proceso de servicio médico, en el cual se tiene un procedimiento cuyo objetivo es establecer las actividades y responsabilidades para brindar atención confiable y acorde a las necesidades de la Universidad, tanto la atención médica preventiva y de primer contacto con alumnos y personal que labora en la institución y a toda persona que se encuentre dentro de las instalaciones o en eventos oficiales (deportivos, cívicos, culturales) donde se requiera el servicio, hasta que el paciente sea estabilizado y de ser requerido trasladado a una unidad hospitalaria para su mejor atención. Se le orienta a los alumnos para obtener la alta ante el IMSS. Por otra parte, se cuenta con el Sistema Integral de Información y Estadística (SIIE-UTTAB) que cuenta con interesantes cruces de información respecto a las funciones que realiza el área de Servicios Médicos, lo cual influye en el seguimiento de padecimientos, diversas jornadas de salud, afiliación ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), adquisiciones y decisiones en general.

Es conveniente apuntar que, con base en los reportes ejecutivos del Sistema, fue posible presentar un interesante proyecto (Universidad Segura) en el marco del Programa de Apoyo al Desarrollo de la Educación Superior (PADES), obteniéndose recursos para el equipamiento de un centro de control por medio de videocámaras y computadoras, lo cual redundará directamente en beneficio de una mayor seguridad en el campus universitario.

También se tiene el proceso de Mantenimiento y servicios generales, cuyo objetivo radica en conservar y mantener las instalaciones, mobiliario y equipo de la Universidad, con un alcance que aplica a todas las instalaciones, incluyendo el mobiliario, climas, cancelería y equipos de aire acondicionado, desde la elaboración del programa de mantenimiento hasta la ejecución y

verificación del mismo. Se elabora un programa de mantenimiento preventivo para la infraestructura de la Universidad, lo cual queda registrado en el formato F-ADR-15 Programa de Mantenimiento e Infraestructura.

Se cuenta con la Unidad Interna de Protección Civil que se integró en el año 2002 y que permite responder eficaz y eficientemente ante la presencia de desastres naturales y/o humanos, con el propósito de prevenir sus consecuencias o en su caso mitigarlas, con base en la normatividad establecida dentro del Sistema Nacional de Protección Civil, la cual es el órgano normativo y operativo que tiene la responsabilidad de elaborar, implementar y coordinar el programa interno correspondiente, participando en conjunto con la Coordinación General de Protección Civil estatal en actividades que afiancen la cultura de la prevención en la formación integral de la comunidad universitaria. Las brigadas conformadas son la de evacuación, de prevención y combate, búsqueda y rescate, así como primeros auxilios. En cada edificio hay un encargado de inmueble, jefe de piso y brigadistas, integrados por la comunidad universitaria (alumnos, docentes y administrativos). Cada año se realizan 2 simulacros sobre cómo actuar en caso de una emergencia provocada por temblor, incendio, inundación, etc.

Para llevar a cabo cada uno de estos procesos se cuenta con el respaldo del proceso de Programación y presupuesto, que es el responsable de asignar y controlar el presupuesto anual autorizado para cada una de las unidades administrativas, desde su autorización hasta la aplicación presupuestal de las órdenes de pago y su trámite ante la Dirección de Administración y Finanzas, en coordinación con el proceso de Planeación y Evaluación que, bajo una perspectiva institucional y con enfoque a resultados, a partir de sistemas y herramientas de información, así como en apego a las tendencias globales y lineamientos de las instancias normativas estatales y federales, propicia la toma de decisiones que contribuyan al desarrollo de la Universidad.

Medio ambiente:

Los aspectos importantes de la práctica certificación/acreditación para el cuidado del medio ambiente son: a) Al estar administrado vía electrónica se reduce el consumo del uso de papel, que permite el cuidado del medio ambiente, la disminución de impactos indirectos adversos se da en cuanto a la papelería, la tinta en las impresoras y los diversos materiales requeridos para las presentaciones por medios físicos; b) En el Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra el proceso de difusión universitaria, que administra el programa de responsabilidad social, la creación y aplicación de conocimientos para el avance y la cohesión social, el fortalecimiento de las identidades culturales y los principales problemas ambientales. c) En el proceso enseñanza-aprendizaje se tiene el club Carta de la Tierra, que está conformado por estudiantes matriculados en los diferentes programas educativos, que contribuyen a la formación de personas con conciencia, valores y responsabilidad orientados a reducir el impacto ambiental; dentro de las actividades principales se encuentra la elaboración de un Manual de Educación Ambiental, con el que asumen su responsabilidad social al difundir la información necesaria que permita que más personas se sumen a preservar un ambiente sano para los seres vivos, n especial entre la población de su área de influencia geográfica con quienes han colaborado conjuntamente en el diseño de talleres y proyectos que favorecen la conservación y el cuidado del entorno. Con este Manual se ha acercado a niños, jóvenes y padres de familia la promoción de los valores de la

conservación y aprovechamiento sustentable de los recursos naturales. Por más de seis años los jóvenes que han formado parte del Club han desarrollado múltiples actividades, dentro de las cuales destacan proyectos con empresas de la región, diseñando planes de manejo de los residuos generados en compañías dedicadas a la construcción y petróleo, así como en organizaciones gubernamentales y cementeras; manejo de residuos sólidos urbanos generados en el campus de la UTTAB; gestión y obtención de fuentes de financiamiento internacional para el cuidado de especies florales, medicinales, frutales y maderables en peligro de extinción, asignados por la Alianza de América del Norte para la Acción Comunitaria Ambiental (NAPECA, por sus siglas en inglés). La Secretaría de Energía, Recursos Naturales y Protección Ambiental (SERNAPAM) otorgó al club Carta de la Tierra de estudiantes de la Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB), el Premio Estatal de Ecología José Narciso Rovirosa 2017, en la categoría: conservación y aprovechamiento sustentable de los recursos naturales.

XI. Nivel de madurez

Enfoque:

La práctica de certificación/acreditación comprende el proceso de Planeación y Evaluación, que incluye un Programa Institucional de Desarrollo (PIDE 2015-2019), en el que se establecen la misión, la visión, política y objetivos institucionales; se trata de un documento rector que sirve de guía para encauzar las acciones en el marco de los esfuerzos por consolidar a la Universidad de una manera integral, procurando garantizar la calidad de los servicios educativos que se ofrecen y de los diversos procesos de gestión. De este modo se pueden reafirmar mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a la sociedad. A través del PIDE se afianza una serie de valores esperados con la finalidad de evaluar el avance y el quehacer de la Universidad, lo cual permite determinar la situación actual e identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades, con el objetivo de alcanzar la visión establecida en el corto y mediano plazos. Para la consecución de las metas que contiene el PIDE es imprescindible contar con la participación de la comunidad universitaria, a partir de un proceso de planeación estratégica permanente.

Implantación:

La implantación de la nueva práctica constituyó un reto para la institución. En conjunto, a partir de los procesos de enseñanza-aprendizaje, vinculación, unidad de mejora continua y planeación y evaluación se elabora un plan de trabajo que comprende los objetivos, actividades responsables, productos esperados, fechas de inicio y término en cada caso, que incluyen el mantenimiento de la práctica de certificaciones y acreditaciones de la UTTAB y establecidas en el PIDE. Las metas a lograr en cada año se fijaron de manera consensuada, tomando en cuenta los valores alcanzados en ejercicios anteriores, pero ante todo con el establecimiento de compromisos de los responsables de los procesos para efectuar las modificaciones y

Resultados:

adecuaciones pertinentes. De vital importancia resultaron las reuniones del grupo directivo de la Universidad, presididas por el propio rector, en una primera etapa, así como hacia el interior de todas las áreas. De esta manera, se plantearon los fines de la herramienta que se estaba concibiendo, poniendo especial énfasis en las ventajas asociadas. De manera ordenada, fueron definidas las metas de inicio y finalización de cada etapa, lográndose un cumplimiento superior a 90% en cuanto a los tiempos.

Los resultados de esta práctica son en el año 2016 fueron evaluados bajo la norma ISO 9001:2008 refrendando su certificación y en el 2017 el organismo certificador internacional ABS Quality Evaluations, Inc. certificó el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la UTTAB en la norma ISO 9001:2015 con el alcance: desarrollo y provisión de servicios educativos para el nivel de Técnico Superior Universitario (TSU) y de Licenciatura; servicios tecnológicos y de educación continua; servicios de capacitación para el sector productivo y social, a sus 28 procesos.

Las acreditaciones en 2016 en los programas educativos de a) Técnico Superior Universitario (TSU) en Turismo área Hotelería por el Consejo Nacional para la Calidad de la Educación Turística, A.C. (CONAET), al cumplir con los estándares de calidad en el proceso de enseñanza-aprendizaje, acorde a las exigencias del entorno global competitivo; b) Técnico Superior Universitario en Química área Prevención de Corrosión; c) Técnico Superior Universitario en Química área Tecnología Ambiental; d) Técnico Superior Universitario en Química área Fluidos de Perforación; y e) Técnico Superior Universitario en Proceso Alimentarios, por parte del Consejo para la Acreditación de la Educación Superior, (CACEI).

Vale la pena mencionar que se continúa con la estrategia de la acreditación de los nuevos programas educativos para 2017 y 2018.

Acreditaciones en el proceso de vinculación, El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) en 2017 valuó a personal docente y administrativo, siendo aprobado en los siguientes estándares de competencias:

EC0217 Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal.

EC0076: Evaluación de la competencia de candidatos con base en Estándares de Competencia.

XIII. Resultados de la práctica

Medir Desempeño:

La práctica de la certificación/acreditación comprende para su gestión un total de 55 indicadores, distribuidos en sus procesos principales: 4 en liderazgo, 29 de enseñanza-aprendizaje, 3 en servicios escolares, 11 de vinculación, así como 8 en administración y finanzas. Entre los principales indicadores que se utilizan se tienen son los siguientes:

Incrementar la satisfacción del cliente para los servicios especializados: Satisfacción del cliente de servicios tecnológicos y Satisfacción del cliente de capacitación profesional.

Incrementar la satisfacción del cliente/ alumno

Eficiencia terminal: $\frac{\text{egresados de la cohorte generacional (c1+c2+c3)}}{\text{base de la cohorte generacional(c1+c2+c3)}} * 100$

Deserción

Reprobación

Certificación de docentes: $\frac{\text{docentes certificados (c1+c2+c3)}}{\text{total de docentes (c1+c2+c3/3)}} * 100$

Los resultados se revisan de manera cuatrimestral, ya que son capturados a través del Sistema Integral de Información y Estadística (SIIE), que permite evaluar de manera gráfica el

desempeño de los indicadores, todos estos indicadores dan soporte a las acreditaciones y certificaciones con los que cuenta la universidad; 1) En el proceso enseñanza-aprendizaje se tienen un total de 8 programas educativos acreditados y 2 ingenierías, y 3 certificaciones a su personal docente; 2) En el proceso de vinculación se tienen 4 acreditaciones y 4 certificaciones de los servicios especializados que realizan; 3) en el proceso de liderazgo una certificación.

Resultados:

En principio, es importante destacar que esta práctica se constituye de una gran variedad de indicadores presentados de manera ejecutiva para cada periodo cuatrimestral. En cuanto a los indicadores señalados con anterioridad, los resultados para los últimos tres meses son los siguientes:

Incrementar la satisfacción del cliente para los servicios especializados: febrero 98%, marzo 99% y abril 99% del año 2017.

Incrementar la satisfacción del cliente/ alumno: febrero 92%, marzo 92% y abril 92% del año 2017.

Eficiencia terminal: enero-abril 2015 54.9%, enero-abril 2016 50.5%, y enero-abril 2017 56.5%.

Deserción: enero-abril 2015 9.9%, enero-abril 2016 9.5%, y enero-abril 2017 8.0%.

Reprobación: enero-abril 2015 5.4%, enero-abril 2016 6.9%, y enero-abril 2017 5.3%.

Certificación de docentes: enero-abril 2017 28.9%.

XIV. Comentarios adicionales

Comentarios:

La UTTAB en el año 2016 recibió Mención Honorífica en la categoría Mejores Prácticas, del Premio Estatal de Administración Pública, Lic. Mario Trujillo García, otorgada por el Instituto de Administración Pública (IAP) de Tabasco, A.C, cabe señalar que el Comité de Selección otorgó el reconocimiento por el proyecto La cultura de la certificación/acreditación como garantía de mejora continua. Mismo que propone a la cultura de la certificación y acreditación como una mejor práctica replicable en cualquier institución pública al permitir identificar fortalezas, medir y controlar oportunamente los procesos, consolidar programas y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad atendiendo criterios de eficacia, eficiencia, transparencia e innovación.

En el año 2016 El Instituto Tecnológico, Metalmecánico, Mueble, Madera, Embalaje y Afines (AIDIMME) con sede en Valencia, España, capacitó a personal del Centro de Calibración y Pruebas (CECAP), del 21 al 25 de noviembre, para que la UTTAB brinde servicios de auditoría al sector forestal, en especial, a los fabricantes de madera que deseen exportar sus productos a Estados Unidos de América (EUA). Es importante destacar que cualquier fabricante de producción de madera que desee exportar a Estados Unidos de América requiere la Certificación CARB, para lo cual tendrá que cumplir con lo establecido en la Ley Airbourne Toxic Control Measure 93120 que exige cuatro auditorías al año por personal certificado ante una casa certificadora como AIDIMME.

El Instituto Estatal de las Mujeres (IEM) y Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB), llevaron a cabo la firma de convenio de colaboración, con la finalidad de establecer las bases de cooperación entre ambas instituciones, para lograr el máximo aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y financieros en el desarrollo de interés y beneficio mutuo, cursos y talleres, para fortalecer la inclusión y equidad de género.

La SEP en el año 2017 reconoce a la UTTAB, a través de su Centro de Incubación y Desarrollo de Negocios, recibió reconocimiento por contribuir a la atención de emprendedores y por trabajar para el desarrollo y consolidación de empresas mexicanas. La distinción le fue otorgada por el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), organismo que tiene como objetivo



Fecha: 20170613
año mes día

Practica: 17

impulsar estrategias para el ecosistema emprendedor. El Centro de Incubación y Desarrollo de Negocios, a lo largo de diez años por su trabajo y resultados en materia de emprendimiento y negocios ha logrado posicionarse como la incubadora de empresas de mayor reconocimiento en Tabasco y pionera en el subsistema de Universidades Tecnológicas en el país.

La Secretaría de Energía, Recursos Naturales y Protección Ambiental (SERNAPAM) otorgó al Club Carta de la Tierra de estudiantes de la Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB), el Premio Estatal de Ecología José Narciso Rovirosa 2017, en la categoría: Conservación y aprovechamiento sustentable de los recursos naturales. La medalla y el diploma lo recibieron de manos de Arturo Núñez Jiménez, gobernador Constitucional del Estado de Tabasco.

Archivos Adjuntos

Archivos Adjuntos:

17-Ver2-M-SIC-01 MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD 2.pdf , 17-mapeo de procesos.pdf