



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 1 de 11**

**Modelo:** \_\_\_\_\_ **Calidad** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_ **17 de agosto 2021**

ATRIBUTOS EXTERNOS						OBSERVACIONES
		Oportunidad	Amenaza	Ninguna	Sin información	
1	ECONOMÍA					
a)	Actividad económica de la región					Aunque las familias tienen bajo poder adquisitivo los precios ofertados aún son convenientes. Algunas de las unidades cuentan con mayor crecimiento industrial que otras, lo cual favorecerá la demanda de egresados de la nuestra Institución.
b)	Globalización / Tratados de libre comercio					Es detonante de la economía y promueve el fortalecimiento socioeconómico mejorando la calidad de vida de la región.
c)	Extendimiento de la Institución (Campus foráneos, campus virtual)					Es nuestra forma de operación presencial y a distancia.
d)	Nivel y remuneración de puestos de nuestro personal					El pago al personal de la Institución es adecuado con respecto al tabulador de sueldos de la entidad. Considerar asignación de plazas.
e)	Financiamiento para apertura de empresas					Aprovechar los apoyos de Gobierno y nuestra infraestructura para incentivar a los estudiantes para el emprendedurismo.
f)	Inflación					Se reduce el poder adquisitivo de las Unidades a Distancia. Se potencia la rotación del personal
g)	Apoyo para investigación					Existen apoyos para la investigación. Pueden aprovecharse para la investigación de la Institución y de estudiantes emprendedores.



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 2 de 11**

2	GOBIERNO (LEGAL)				
a)	Presupuestos de Gobierno/ Política Económica de Educación				El Plan Nacional de Desarrollo establece el programa "Jovenes escribiendo el futuro" con apoyos para la educación universitaria. Existen diversos tipos de beca con apoyos para la continuidad de la educación.
b)	Proyectos orientados a la investigación, innovación y tecnología.				Fomento a la participación a las convocatorias estatales y federales para creación de nuevos proyectos, en algunas unidades se tiene la participación con la industria 4.0.
c)	Legislación actual y nuevas leyes (educación)				Aprovechar los cambios para actualizar nuestro sistema de gestión de calidad.
d)	Derechos de propiedad intelectual				Actualmente no se utilizan regularmente para proteger las obras desarrolladas en la Institución.
3	MERCADO				
a)	Tipo de servicio educativo ¿tienen ventaja competitiva?				La oferta educativa del modelo en los diferentes municipios permite la oportunidad a las áreas del sector vulnerable para contar con el acceso a la preparación profesional en perfiles de ingeniería.
b)	Categorías de clientes (estudiantes, empresas, instituciones y otros)				Mantener la diversificación de clientes y carreras a costo moderado y flexibilidad de horarios. En algunas unidades es conveniente desarrollar oferta más adecuadas a las necesidades del sector.
c)	Región geográfica del cliente				Existe demanda educativa, zona industrial alta, desarrollo y tecnología.
d)	Requisitos cambiantes de clientes				Esiste rezago en ingeniería en sistemas con respecto a la evolución tecnológica.
4	MEDIO AMBIENTE/ CULTURA				
a)	Interés del Público en general				Se tiene arraigo en la ciudad. El TecNM en Querétaro es reconocido por proporcionar egresados de alto nivel de desempeño.



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 3 de 11**

5	TECNOLÓGICO					
a)	Entorno que promueve la innovación de las TIC					Aunque se ha utilizado la tecnología para obtener excelentes resultados en el servicio educativo se tienen algunas necesidades de equipamiento y actualización que pueden llegar a ser factores de riesgo, al cumplir el servicio.
b)	Inversión en I+D					Ninguna
c)	Promoción del desarrollo tecnológico e integración de tecnologías					Existe inversión para desarrollo tecnológico e integración de tecnologías, por causa de la pandemia actual no ha sido beneficiadas las unidades de educación presencial y a distancia.
d)	Cambios tecnológicos futuros					Se presentan algunos avances tales como simulador 3D, simulador Simio, impresora 3D.
e)	Introducción de nuevos productos con tecnología nueva					N/A
g)	Comercio online (compra-venta)					Se cuenta con una plataforma de pagos y servicios en línea para mayor comodidad del estudiante. Además se tiene oferta en línea para el estudiante.
6	COMPETENCIA (INDUSTRIA/ SECTOR)					
a)	Competencia directa (iguales a nosotros, mismo giro)					Existe competencia académica presencial y en línea, incluyendo carreras y propuestas que no tenemos actualmente. Requerimos aplicar las estrategias para difusión del modelo y mejorar nuestro servicio para mantener nuestra participación en el mercado.
b)	Competencia indirecta (parecidos, algunos productos iguales)					Puede ser una amenaza, ya que presentan otras ofertas educativas distintas. Requerimos mejorar la promoción de nuestra oferta para mantener la ventaja en el mercado.
c)	Creación de nuevas empresas del mismo giro					Se están creando nuevas instituciones con la misma oferta educativa e igual modelo.



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 4 de 11**

7	SOCIAL					
a)	Cambios en los gustos o en las modas					Enriquecer nuestros procesos de enseñanza para atender las demandas sociales y laborales
b)	Cambios en nivel de ingresos					Los estudiantes pueden comenzar a pagar sus estudios. Somos una opción educativa a un costo adecuado.
c)	Cambios en nivel poblacional					Debido a la pandemia tenemos rezago en la captación de estudiantes.

**CONCLUSIONES:**

A) FACTORES QUE AFECTAN DE MANERA POSITIVA/ OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS	LÍNEA DE ACCIÓN
Actividad económica de la región	Orientar la labor del TNM modalidad EPaD para fortalecer una educación para el emprendedurismo, la investigación y el desarrollo tecnológico en un contexto internacional como estrategia de crecimiento de negocio.	Lograr la Acreditación CACEI 2018 y la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
Globalización / tratados de libre comercio		Fortalecer el programa de emprendedores
Extendimiento geográfico de la Institución		Promover estancias de investigación en el extranjero
Financiamiento para apertura de sucursales		Fortalecer el programa de bolsa de trabajo
Apoyo para investigación		
Aspectos tecnológicos		
Mercado, tipo de clientes y tipo de oferta		



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 5 de 11**

B) FACTORES QUE AFECTAN DE MANERA NEGATIVA/AMENAZAS	ESTRATEGIAS	LÍNEA DE ACCIÓN
Alta inflación/ tipo de cambio de dólar volátil- atender la pérdida de la capacidad adquisitiva.	Incrementar la matrícula, crear productos educativos y ampliar la cartera de servicio al exterior.	Programa de promoción de la oferta educativa Fortalecer la cartera de servicios al exterior/educación continua
Alta competencia directa	Mejora del servicio para mantener la ventaja competitiva y la diferenciación significativa	Lograr la Acreditación CACEI 2018 y lograr la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015. Difundir los logros obtenidos.
Alta competencia indirecta	Promoción de sentido de pertenencia e imagen de la Institución al exterior, mejorar la promoción de la oferta educativa, uso de medios masivos como redes sociales	Aplicar mejora (marketing) a la promoción de la oferta educativa incluyendo el uso de medios masivos de comunicación (facebook, tweeter, instagram). Difundir los logros de EPaD en la página.



Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD

Código: SI-IN-MI-001

Revisión: 0

Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1

Página 6 de 11

ATRIBUTOS INTERNOS						OBSERVACIONES
		Fortaleza	Debilidad	Ninguna	Sin información	
1	VALORES					
a)	Valores definidos y congruentes con la misión y la visión de la Dirección					Están declarados en el Manual del SGI
b)	Conocidos y practicados por el personal					Son conocidos
2	CULTURA					
a)	La cultura está bien definida por la Dirección					Sí
b)	Las acciones están encaminadas a satisfacer al cliente como prioridad					Sí
c)	Se realizan acciones de sustentabilidad					En algunas unidades se realiza la separación de pet y se tiene contemplada la aplicación, del programa "100% libre de plástico de un solo uso"
d)	Existe cultura del ahorro y uso adecuado de recursos					
e)	Respeto mutuo, compañerismo y trabajo en equipo					
f)	Somos Institución consiente de nuestra responsabilidad social					Si se conoce la importancia de generar egresados con capacidades para ser efectivos en el campo laboral
g)	Enfoque en la mejora					Aunque se maneja de manera personal en algunos falta la promoción y aplicación. Está en aplicación el procedimiento de mejora continua y la cédula 4.4.1 del marco de referencia de CACEI



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 7 de 11**

3	CONOCIMIENTOS					
a)	Se conoce al cliente o grupos de interés, (egresados y empleadores) sus necesidades y expectativas					Conoce el estudiante sus necesidades y expectativas. Se tiene un procedimiento de atención de grupos de interés en implementación.
b)	Se tiene conocimiento amplio del mercado y del servicio prestado					Sí, el en departamento de Gestión Tec. y Vinc. Se tiene contacto con el mercado laboral, a través de las encuestas a grupos de interés.
c)	Se tiene conocimiento de los proveedores y de los competidores					Las unidades a distancia conocen las instituciones que proveen de estudiantes para el ingreso incluyendo mejores bases académicas. Y se conocen las instituciones con las cuales competimos.
d)	Estos conocimientos (todos) se utilizan para tomar decisiones efectivas					Sí con base a ello se mejora la oferta educativa y se puede mejorar con la información de proveedores y competidores.
4	DESEMPEÑO					
a)	Se tienen definidos metas de desempeño e indicadores					Se cuenta con indicadores con el SII
b)	Los resultados demuestran efectividad					Sí, sin embargo se puede mejorar mediante estrategias adecuadas.
c)	Se toman decisiones para mejorar el desempeño a partir de éstos					Sí
d)	El personal conoce su estándar de desempeño requerido					Gran parte del personal desconoce sus indicadores de desempeño. Se conocen parcialmente y se está trabajando en ello.
e)	Los resultados del personal cumplen con su desempeño (competente)					Sí



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 8 de 11**

5	TECNOLOGÍA PROPIA					
a)	La tecnología es la mínima necesaria para cumplir las metas					La tecnología actual presenta algunas deficiencias, pero nos permite cumplir las metas.
b)	Se desarrolla tecnología nueva para la operación					No es función del ITQ desarrollar tecnología.
c)	La empresa actualiza constantemente conforme aparece					La tecnología avanza muy rápidamente. Aún es difícil para los maestros actualizarse para orientar sus materias.
6	PROCESOS					
a)	Procesos bien establecidos y conociendo sus fronteras					Están en implementación
b)	Procesos efectivos alcanzando las metas					Regularmente se cumplen las metas
7	RELACIONES					
a)	Relaciones efectivas con Gobierno y TECNM					Se tienen óptimas relaciones con gobierno municipal y estatal. Se requiere mejorar los canales de comunicación con IT Centro
b)	Relaciones efectivas con personal clave de grupos de interés mercado o clientes					Se tienen relaciones a través de la Dirección, del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación y áreas académicas.
c)	Uso efectivo de relaciones					Se gestionan recursos materiales y equipo
8	REPUTACIÓN Y MARCAS					
a)	Mi empresa y marca son reconocidas, tienen buena reputación					Nuestros egresados son reconocidos por las competencias adquiridas para insertarse en el campo laboral
b)	Se valoran más que la competencia					En algunas unidades somos la única opción en ingeniería. En algunas unidades somos valorados muy cercanos a la competencia.
c)	Nosotros mismos creemos en ellas					Sí



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 9 de 11**

9	PRECIO, PLAZA, PRODUCTO Y PROMOCIÓN					
a)	¿La forma como establecemos precios, plazas y promociones se realiza con base en un análisis bien realizado y por escrito?					Los precios no se fijan localmente.
b)	¿Son competitivos?					Somos una opción accesible para los
c)	¿Son efectivos? ¿Se obtienen los resultados planeados?					Mantenemos una cantidad adecuada de nuevos ingresos.



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 10 de 11**

**CONCLUSIONES:**

A) FACTORES QUE AFECTAN DE MANERA POSITIVA/ FORTALEZAS.	ESTRATEGIAS	LÍNEA DE ACCIÓN
Valores, cultura, procesos, desempeño, conocimiento.	Mantener las fortalezas mediante el seguimiento del SGI. Y acreditación de carreras.	Obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
B) FACTORES QUE AFECTAN DE MANERA NEGATIVA/ DEBILIDADES	ESTRATEGIAS	LÍNEA DE ACCIÓN
No existe una cultura de sustentabilidad/ No existe una cultura de mejora continua/ No se conocen completamente los procesos.	Conscientizar al personal sobre sustentabilidad y mejora continua como parte de seguimiento del SGC. Dar a conocer sus indicadores.	Obtener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2015.
No se conocen los indicadores de desempeño		
Existe rezago en el conocimiento de nuevas tecnologías, por lo que no se actualizan las materias.	Solicitar capacitación al departamento de Desarrollo Académico incluido al departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación para detectar las necesidades de la tecnología requerida en campo laboral para el personal docente.	Programa de actualización docente incluyendo la capacitación en nuevas tecnologías por proveedores actuales o empresas de tecnología de la región.



**Nombre del procedimiento: Anexo 24 Evaluación del contexto de la organización Interno y Externo de EPaD**

**Código: SI-IN-MI-001**

**Revisión: 0**

**Referencia a la (s) Norma (s) ISO 9001:2015 4.1**

**Página 11 de 11**

**EQUIPO DE ANÁLISIS:**

**Mario Alberto Sanchez Rosas  
Coordiandor Eduacion Presencial a  
Distancia  
Esteban Eduardo Barrera García  
Coordinador Académico**

**Alejandro Rubio Martínez  
Subdirector Académico**

**Máximo Pliego Díaz  
Director**