



Minuta de la Revisión por la Dirección

Fecha: 17 de marzo del 2009

Hora: 13 hrs.

Lugar: Sala de Juntas de la Universidad

Facilitador: Francisco González

Asistentes: Ver Lista de Asistencia

Nombre de los convocados
Mtro. Luis Andres Domínguez Alejandro
Dra. Elva Isabel Gutiérrez Cabrera
Lic. Jaime E. Cachón Silva
MA. Marvella Ricardez López
MA. Luis Enrique Mendoza Lopez
Lic. Jesús Cándido Palma Domínguez
Lic. Claudia Landero Rodríguez
Lic. Alfredo Ramón Álvarez Pérez
Lic. Elsa Ruth Navarrete Pérez
Lic. Fernando R. Otero Sala
Lic. Humberto Hernández Jiménez
Ing. Juan Gabriel Hernández Chablé
Biol. Cristina Pérez López
Mtra. Ada Lucia Prieto Pérez
Mtro. Roberto Ventura Córdova
Lic. Mayra Gabriela Alonso Graniel
Lic. Ma. Dolores Guillemín Berges
Lic. Selene Nolberto Jiménez
Lic. Esperanza Ramón Guerrero

Propósito de la reunión	Efectuar la revisión del sistema de gestión de la calidad de la Universidad Politécnica del Golfo de México, con el propósito de generar un proceso de mejora continua del desempeño del sistema y sus procesos, así como Determinar planes de acción y seguimiento por cada dueño del proceso y asignar los recursos necesarios.
-------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Política, Misión, Visión y Alcance del Sistema de Gestión	Se acuerda que la política cumple con los requisitos de la norma y de la organización y orientada al cliente.	Los líderes van a divulgar la política mediante una reunión de despliegue, con lista de asistencia para evidencia. Establecer competencia profesional en lugar de competencia técnica, y la palabra sustentable por sostenible. Sustituir el Verbo Somos por Ser.	31/03/09	LÍDERES
Objetivos de Calidad	Los Objetivos han sido establecidos en las funciones responsables. Se revisaron los objetivos y resultan adecuados para el cumplimiento de la política: solo hay que ajustar las metas planteadas Es necesario mejorar la información al cliente para incrementar la conciencia del alcance del servicio	Modificar la información al cliente, trípticos e información externa por carrera, para reforzar la atracción de alumnos con el perfil adecuado Establecer como meta el 60% para los objetivos de Retención, Aprobación y eficiencia. Establecer como estrategia para recuperación de los alumnos	31/03/09	LÍDERES
Resultados de Auditorías Internas	Se presenta el resumen de hallazgos de la auditoría	Mejorar el proceso de auditoría, realizar una evaluación de los auditores y establecer las acciones de capacitación y actualización	31/07/09	JGHCH
Retroalimentación de los clientes externos	La evaluación del cliente externo, muestra un 75.28 de calificación total	Fusionar la evaluación institucional, con la evaluación del proceso de Gestión y Evaluación y realizar nuevamente la evaluación	31/07/09	EIGC JGHCH RVG
Evaluación del Cliente Interno	Se presentó la evaluación del cliente; y posteriormente cada líder presentó las acciones específicas	Contactar al cliente interno para mejorar la comunicación y el entendimiento de los servicios internos Revisar el método y los criterios de evaluación y realzar los Acuerdos de servicio con el cliente interno	31/07/09	JGHCH
Desempeño de los procesos y conformidad de los servicios.				
Planeación	La tendencia es a cumplimiento, sin embargo depende de la autorización de los recursos	Se presentó un programa de mejora; se establece una acción de mejora de la gestión de proyectos	Primer semestre del 2009	LEML
Revisión por la Dirección	Se acuerda dar seguimiento a los compromisos en forma mensual	Estandarizar el formato de presentación de resultados de indicadores	Continuo	LEML
Medición, Análisis, y Mejora	Se requiere mejorar el desempeño del servicio de auditoría.	Se estudiará la forma de monitorear la calidad del servicio de la auditoría, y se integrará como parte de la evaluación del proceso FGT y LGHCH darán seguimiento y apoyo para el cierre de acciones	31/07/09	JGHCH
	Es necesario fomentar la participación interdisciplinaria en los proyectos de mejora	Los proyectos de mejora deben ser entregados en forma documentada Se acuerda que los proyectos pueden ser presentados en forma conjunta por los líderes de dos procesos.	18/03/02	Líderes
	Se deben tomar acciones respecto a la evaluación de cliente interno especialmente los evaluados con menos de 8.0 Se requiere mejorar el proceso de evaluación.	Cada cliente analizará sus resultados y tomará acciones de mejora generales o específicas para cada cliente.	31/07/09	JGHCH

Minuta de la Revisión por la Dirección

Diseño Curricular	<p>El desempeño aparece adecuado, pero podría mejorar el tiempo de desarrollo del diseño curricular.</p> <p>El diseño de los Manuales de asignatura está deficitario en todas las carreras, sin embargo son complementarios.</p>	<p>Se establece un programa de mejorar, para incrementar el avance del diseño curricular.</p> <p>Plan de desarrollo de productos, con énfasis en Manuales de asignatura.</p>	29/05/09	ALPP
Atracción de Clientes	<p>Se presentaron los indicadores y aparecen adecuados.</p> <p>Su cliente interno requiere mejorar los aspectos operativos</p>	<p>Se aprueba el proyecto de mejora para la atracción de alumnos.</p> <p>Mejorar el control de los servicios solicitados a el área de diseño.</p>	De acuerdo a programa	ERNP
Evaluación y Selección	Aparece adecuado	Requiere presentar su proyecto de mejora	31/03/09	EIGC JCDP
Servicios Escolares	La tendencia del proceso es positiva, se tomaron acciones para mejorar el servicio.	<p>Se modificó el horario de atención</p> <p>Se establecieron tiempos para entrega del servicio, con recepción de conformidad</p> <p>Se revisará el procedimiento de resguardo de la información del cliente en medio electrónico.</p>	31/03/09	JCDP
Gestión y Evaluación de Aprendizaje	Respecto a la evaluación del cliente interno,	Se establece la necesidad de medir puntualmente las causas de la baja satisfacción del cliente, mediante una encuesta especial	31/03/09	RVC
	<p>La deserción se da en mayor % en el turno matutino.</p> <p>Se está estabilizando la deserción global y la tendencia es positiva a la mejora.</p>	<p>Establecer acciones de prevención, en conjunto con el proceso de atracción de Clientes</p> <p>Evaluar la contribución del proceso de asesorías y tutorías.</p> <p>Establecer el comité técnico interdisciplinario, para revisar las quejas de alumnos en cuanto al modelo, y canalizar las soluciones.</p>	29/05/09	RVC
Vinculación y Extensión Educativa	<p>Los indicadores del proceso aparecen adecuados.</p> <p>Excelente evaluación del cliente interno.</p>	<p>Establecer rubros y prioridades para los convenios.</p> <p>Continuar con la mejora, incluir en la evaluación de proceso el seguimiento y el aprovechamiento de los convenios firmados.</p>	Continua	MGAG
Investigación y Posgrado	Mejorar los indicadores, incluyendo el % de avance.	Incluir el indicador de % de avance de los proyectos.	31/03/09	CPL
Mantenimiento a la Infraestructura	Alinear la meta de evaluación de cliente interno a 90%	<p>Separar las rutinas de orden y limpieza del programa de mantenimiento e infraestructura.</p> <p>Revisión de los procedimientos de servicio y orden y limpieza</p> <p>Establecer las rutinas de mantenimiento</p>	31/03/09	JECS ARAP

Tecnología de la Información	Se presentó la evaluación de cliente interno. Se requiere establecer convenios con instituciones que nos apoyen en el desarrollo de los servicios internos del área de sistemas.	Establecer un Plan estratégico de Tecnologías de la Información para el apoyo a los planes institucionales de infraestructura Establecer un Plan de servicio interno para mejorar la habilidad del proceso para cumplir con los requisitos del cliente interno	31/03/09	JECS FOS
Gestión de Recursos Humanos (Selección, Reclutamiento y Contratación)	Se cumple con el 97%, con tendencia positiva; faltando dos expedientes por integrar en esta semana. En la permanencia de personal se cumple con el objetivo establecido con nivel de 95%	No se requieren acciones en este proceso. Terminar y liberar el Manual de Organización	NA	NA
Gestión de Recursos Humanos (Desarrollo de Competencias)	La DNC deberían realizarse en forma estandarizada mediante un formato específico.	Se acuerda actualizar el programa de capacitación del 2008, con los cursos realizados, y desarrollar el del 2009. Establecer un formato de las DNC	31/03/09	CLR
Gestión de Recursos Financieros	Los objetivos del 100% del presupuesto se cumplió en enero en 71 y en febrero en 100%	La tendencia es positiva; se acuerda que en el caso de subejercicio sean reorientadas las partidas; y monitoreo de los proyectos, y ver la posibilidad de integrar proyectos bolsa	Continuo	JECS
	Cliente interno; seis procesos evaluaron con menos de 8	En el caso de cliente interno se establece un programa de soluciones específicas para cada cliente que evaluó con menos de 8	31/03/09	JECS
Adquisiciones y Control de Recursos Materiales	Se evaluaron los proveedores, y se establecieron las acciones para recabar la información de los mismos proveedores	Informar a aquellos proveedores que requieran la información para participar en los procesos de compra, con anticipación al proceso Establecer un Programa mensual de adquisiciones planeadas con los clientes internos y una reunión mensual de seguimiento.	31/03/09	JECS ERG ARAP
Gestión de la Información	El indicador de desempeño muestra un desempeño conforme al llegar al 100%	Realizar una auditoría interna documental para incrementar la certeza del control documental	31/03/09	JGHCH
Estado de las acciones preventivas y correctivas.	Actualmente se ha contestado un 70% de las acciones; y han sido cerradas un 35%	Asegurar que el 100% de las acciones son cerradas antes de la auditoría de certificación	31/03/09	JGHCH
Acciones de seguimiento de revisiones por la Rectoría previas.	No aplica ya que es la primera revisión	Se establecerá un seguimiento trimestral de los acuerdos tomados en la Revisión de la Dirección.	Trimestral	JGH

Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión	Edificio nuevo de Talleres y Laboratorios	Juan Gabriel para los Cambios al Sistema; Planeación y Recursos, revisarán la parte de procedimientos y equipamiento.; Plan específico de capacitación para el personal de laboratorios..	31/03/09	LÍDERES
	Las Universidades tecnológicas entrarán en competencia por los alumnos al ofrecer nivel licenciatura; El tecnológico de Jalpa para el próximo Ciclo; dos carreras adicionales en el Tecnológico. de Comalcalco	Reforzar el programa de atracción y Fidelidad de Alumnos;	29/05/09	ERNP
	Falta de concurrencia de recursos del Estado.	Generar proyectos de recursos propios.	29/05/09	LIDERES
	Rotación del personal a nivel central CUP	Monitorear los cambios, para asegurar las adecuaciones en tiempo.	29/05/09	ALPP
Recomendaciones para la mejora del sistema y sus procesos	Cada proceso presentará sus proyectos de mejora	Los proyectos de Mejora podrán ser desarrollados en conjunto, entre varios procesos.	31/03/09	LÍDERES
Actividades y proyectos de mejora continúa.	Las actividades de mejora están direccionadas en el procedimiento de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	Referirse al Estado de las Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.	31/03/09	LÍDERES
RECURSOS	Cada uno de los líderes de los procesos deberá solicitar los recursos para la aplicación de los acuerdos tomados	Se realizará un presupuesto específico para conseguir los acuerdos establecidos en la presente revisión	31/03/09	LEML

Retroalimentación del Proceso de Revisión: Compromiso de tener la información a tiempo para preparar la revisión.

Es interesante crear un taller para desplegar el sistema de calidad al resto de personal, con el enfoque al factor humano.

Fecha próxima reunión: Agosto del 2009

Lugar: Sala de Juntas de Rectoría



Representante de la Dirección