

## Minuta de Revisión por la Dirección de SGC

**Fecha:** 29 de Septiembre del 2009

**Hora:** 09:00 hrs.

**Lugar:** Sala de Usos Múltiples de la UPGM

**Facilitador:** Juan Gabriel Hernández Chablé

**Asistentes:** Ver Lista de Asistencia

Nombre de los convocados
Mtro. Luis Andrés Domínguez Alejandro
Dra. Elva Isabel Gutiérrez Cabrera
Lic. Jaime E. Cachón Silva
MA. Marvella Ricardez López
MA. Luis Enrique Mendoza López
Lic. Jesús Cándido Palma Domínguez
Lic. Claudia Landero Rodríguez
Lic. Fernando R. Otero Sala
Lic. Humberto Hernández Jiménez
Ing. Juan Gabriel Hernández Chablé
Biol. Cristina Pérez López
Mtra. Ada Lucia Prieto Pérez
Lic. Mayra Gabriela Alonso Graniel
Lic. Ma. Dolores Guillemin Berges
Lic. Selene Nolberto Jiménez
Lic. Esperanza Ramón Guerrero
Lic. Angélica Trejo Maldonado
Lic. René Trinidad Pimienta Cerino
Lic. Beatriz Gutiérrez Vázquez
Mtra. Ana Liliana Borrego Vázquez

<b>Propósito de la reunión</b>	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
<b>Política, Misión, Visión y Alcance del Sistema de Gestión</b>	Se acuerda que la Política de Calidad cumple con los requisitos de la Norma. La Misión queda sin cambios, y se establece un periodo de revisión para Abril 2010.	Los Líderes de Procesos van a divulgar la política mediante una reunión de despliegue, con lista de asistencia para evidencia.	19/12/09	Líderes de Proceso
	Los valores institucionales se transmiten a los alumnos a través de Programa de Desarrollo Humano.	Fomentar los Valores Institucionales a los estudiantes mediante el Programa de Desarrollo Humano.	19/12/09	Líderes de Proceso
	Con lo que respecta al Alcance la propuesta es modificarlo para la auditoria de seguimiento para incluir la parte de Investigación y Posgrado, así como Educación Continua.	Modificar el alcance para la auditoria de Seguimiento.	30/01/10	Líderes de Proceso
<b>Objetivos de Calidad</b>	Se logran superar las metas en los objetivos de <b>Retención</b> y de <b>Aprobación con un 81.80</b> . Para el caso de objetivo 7, se logro la meta y se modifica su texto a <b>Mantener la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la UPGM en base a la Norma NMX-CC-9001-IMNC-2000 (ISO 9001:2008) en el 2010</b> . Quedan sin alcanzar las metas correspondientes de 6 objetivos <b>Eficiencia Terminal 60% con 42.75%; Niveles de Dominio de competencia mínimo 8: con 73.00;</b> <b>Lograr la Satisfacción del Cliente Externo 90%: con 66.11%</b> <b>Satisfacción del Cliente interno 90%: con 80.88%</b> <b>Eficiencia y Eficacia de los Procesos al menos 90%: con 88.54%; Implementar un proyecto de mejora por cada uno de los procesos de la UPGM por ciclo escolar con 16.</b>	Se tiene que poner atención a los objetivos no alcanzados, para mejorar las metas a alcanzar, tal es el caso de: <b>Niveles de Dominio de competencia mínimo 8: con 73.00;</b>  <b>Lograr la Satisfacción del Cliente Externo 90%: con 66.11%</b>  <b>Satisfacción del Cliente interno 90%: con 80.88%</b>  <b>Eficiencia y Eficacia de los Procesos al menos 90%: con 88.54%;</b>  <b>Implementar un proyecto de mejora por cada uno de los procesos de la UPGM por ciclo escolar con 16.</b>	19/12/09	Líderes de Proceso

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Resultados de Auditorías internas	Se presenta el resumen de las Auditorías internas, así como el resultado de las Auditorías de Certificación.	Realizar una Auditoría Documental para verificar la efectividad de las Acciones tomadas.	19/12/09	JGHC
Retroalimentación de los clientes externos	Esta sección de integra con 4 topos de encuestas: <b>De los profesores con respecto a sus actividades académicas con 80.40%</b>  <b>De los alumnos con las estancias con 66.22%</b>  <b>De los alumnos con los servicios universitarios 65.02%</b>  <b>De los alumnos con los profesores con 52.83%</b>	Para el caso del Desempeño Docente falto evaluar los maestros del turno vespertino, con lo cual puede incrementar el indicado  En el caso de las Estancias solo se tiene información de IP y LCEA falta de ISTI.  Para el caso de los Servicios Universitarios todos tuvieron una aceptación menor al 70% por lo que hay que trabajar en mejorar el servicio del Cliente Externo.	30/10/09  30/10/09  19/12/09	Líderes de Procesos
Evaluación del Cliente interno	El proceso de <b>Evaluación y Selección</b> alcanzo su meta establecida, los procesos de <b>Revisión por la Dirección y Vinculación y Extensión Educativa</b> se quedaron muy cerca de la meta, en cuanto a los Procesos de <b>Recursos Financieros y Adquisición y Control de Recursos Materiales</b> fueron los de más bajo resultado.	Contactar al cliente interno para mejorar la comunicación y el entendimiento de los servicios internos  Revisar el método y los criterios de evaluación y la interacción con los procesos para establecer los criterios de evaluación.	30/10/09  19/12/09	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
<b>Desempeño de los Procesos y conformidad de los Servicios.</b>				
Planeación	Presento una <b>Meta del 70%</b> con respecto a meta planteada. Se han estado autorizando los Proyectos de acuerdo a la Suficiencia Presupuestal de la Institución.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 80%.	Se propone que se implemente el proyecto de mejora relacionada al Sistema de Autorización de proyectos y manejo presupuestal. Es necesario realizar un Taller sobre la Elaboración de Proyectos. Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	19/12/09  30/10/09  30/10/09	LEML

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Revisión por la Dirección	Se acuerda dar seguimiento a los compromisos en forma trimestral  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 89%.	Estandarizar el formato de presentación de resultados de indicadores  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	19/12/09	JGHC
Medición, Análisis y Mejora	Se requiere mejorar el desempeño del servicio de auditoría.  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 del cliente interno.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 86%.	Se analizara la forma de monitorear la calidad del servicio de la auditoría, y se integrará como parte de la evaluación del proceso.  Cada cliente analizará sus resultados y tomará acciones de mejora generales o específicas para cada cliente.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	19/12/09  19/12/09  30/10/09	JGHC  JGHC  JGHC
Diseño Curricular	Los planes y programas de estudio alcanzan sus metas establecidas cuatrimestralmente. En cuanto al diseño de manuales de asignatura existe un atraso considerable. Este rubro los PTC han incumplido la elaboración de manuales.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 82%.	Dar más seguimiento al diseño de manuales de asignatura para que participen los PTC.  Incluir el resultado de trabajos de las Academias.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	19/12/09  19/12/09  30/10/09	ALPP
Atracción de Clientes	Falta Promoción en los cursos de Ingles a Público en general, y surge la necesidad de planificación con las otras áreas que intervienen en desarrollo de la Promoción y Difusión.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 87%.	Dar seguimiento al Proyecto de Mejora de Promoción y Difusión. Dar atención al Programa de Educación Continua incluyendo los cursos de Ingles.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	19/12/09  30/10/09	ERNP

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Evaluación y Selección	<p>Se han alcanzado las metas establecidas en el Proceso de Aplicación de Examen, de Entrevistas y Curso Propedéutico.</p> <p>Verificar el nombre de los Objetivos que tengan relación con los medibles. ej. Objetivo 2.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 91%.</p>	<p>Analizar los objetivos del Proceso para que el indicador tenga relación con los medibles.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/10/09</p> <p>30/10/09</p>	<p>ALBV JCDP</p>
Servicios Escolares	<p>Se plantea agregar el objetivo de Becas Institucionales. Para medir el porcentaje de alumnos becado de nuevo ingreso.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 76%.</p>	<p>Agregar el indicador de Becas Institucionales al proceso.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/10/09</p> <p>30/10/09</p>	<p>JCDP</p>
Gestión y Evaluación del Aprendizaje	<p>Se tiene un aprovechamiento del 73% valor por debajo de la meta.</p> <p>Se presentan los avances en cuanto a las Asesorías y Tutorías.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 76%.</p>	<p>Dar seguimiento a lo relacionado con el aprovechamiento para incrementar sus valores a la meta trazada.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/10/09</p> <p>30/10/09</p>	<p>FOA SNJ</p>
Vinculación y Extensión Educativa	<p>En lo que respecta a la Meta de Convenio firmados hasta la fecha se llevan 15 firmados.</p> <p>Y en la parte de Educación Continua se tiene los Diplomados.</p> <p>En el caso de Ingles se puede diversificar la oferta a para niños ofreciendo el traslado al campus.</p> <p>Los convenios dan como resultado a 11 proyectos a desarrollar en la Universidad.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 89%.</p>	<p>Mantener el enfoque de las estancias para el ciclo de formación.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>19/12/09</p> <p>30/10/09</p>	<p>MGAG</p>

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Investigación y Posgrado	<p>Se presentan el Programas de Investigación y el Programa de Posgrado, en el Primero se muestran 6 proyectos de los cuales 1 está por concluir, los demás proyectos presentan atrasos. Con el Programa de Posgrado se cuenta con la planeación de un Doctorado que se realiza en convenio con otra Institución a iniciar en el mes de Enero.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 78%.</p>	<p>Dar seguimiento más Puntual a los Programas de Investigación y el Programa de Posgrado para que no presenten atrasos los Programas.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>19/12/09</p> <p>30/10/09</p>	CPL
Gestión del mantenimiento a la Infraestructura	<p>En este proceso se realiza el Mantenimiento a la Infraestructura, pero no se ha entregado el Edificio Oficialmente por parte de ITIFE</p> <p>Se cuenta con indicador de ahorro pero no se mide su impacto.</p> <p>Se revisan los documentos del proceso debido al cambio de Líder de este Proceso.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 80%.</p>	<p>Agilizar la gestión para la entrega oficial del Edificio de parte del ITIFE.</p> <p>Diseñar Proyectos de Mejora para este proceso.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>19/12/09</p> <p>30/10/09</p> <p>30/10/09</p>	BGV
Gestión de Recursos Humanos (Selección, Reclutamiento y Contratación)	<p>Los expedientes de los empleados están totalmente integrados y se tiene una permanencia del personal del 96%.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 79%.</p>	<p>Falto integrar información sobre los Docentes.</p> <p>Dar seguimiento a los Proyectos de Mejora.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>19/12/09</p> <p>30/10/09</p>	CLR

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
<b>Gestión de Recursos Humanos (Desarrollo de Competencias)</b>	<p>Con el cumplimiento del Programa de Capacitación se tiene un 62% de avance, así como un 80% de la efectividad de capacitación impartida.</p> <p>Dar facilidad a los empleados para asistir a cursos de capacitación.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 77%.</p>	<p>Dar seguimiento al Programa de Capacitación, así como a la efectividad de capacitación impartida habría que incrementarla su resultado.</p> <p>Promover la evaluación de Desempeño de Personal Administrativo con una prueba piloto.</p> <p>Dar seguimiento a los Proyectos de Mejora.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>19/12/09</p> <p>19/12/09</p> <p>30/10/09</p>	<p>CLR, JRMD</p>
<b>Gestión de Recursos Financieros</b>	<p>Analizar los sobregiros en los ejercicios correspondientes.</p>	<p>Dar seguimiento a los gastos que sobregiran y a los recortes en los recursos presupuestales.</p> <p>Dar seguimiento a los Proyectos de Mejora.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>19/12/09</p> <p>30/10/09</p>	<p>JECS</p>
<b>Adquisiciones y Control de Recursos Materiales</b>	<p>Se alcanzo una meta del 82 con el Programa de Evaluación de Proveedores y un 76% en Cumplimiento del suministro de los Materiales y Servicios solicitados</p>	<p>Las solicitudes de abastecimientos y de orden de servicio deberán tener las características específicas por respecto al bien o servicio a proporcionar.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>19/12/09</p> <p>30/10/09</p>	<p>ERG</p>
<b>Gestión de la Información</b>	<p>Se lleva el control de los Documentos, pero se tiene que realizar la Auditoria Documental para verificar la efectividad de dicho control.</p>	<p>Se realice la Auditoria Documental para verificar el cumplimiento del control de documentos y registros.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>19/12/09</p> <p>30/10/09</p>	<p>JGHCH</p>

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Gestión de la Tecnología de la Información	Presenta un avance del 60% en su Programa de Mantenimiento.	Incluir en un Proyecto de Mejora el mantenimiento a otros. Verificar las garantías extendidas de los equipos. Seguimiento al Programa de Mantenimiento.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	19/12/09  30/10/09  19/12/09	FOS
Estado de las acciones preventivas y correctivas	Se encuentran cerradas todas las Acciones correctivas.	Realizar la Auditoría Documental para verificar la efectividad de las acciones correctivas.	19/12/09	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos JGHCH
Acciones de seguimiento de revisiones por la Rectoría previas.	Se tienen atendido el 80% de los Compromisos.	Dar seguimiento trimestral a los Compromisos de la Revisión por la Dirección.	19/12/09	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión	Edificio nuevo de Talleres y Laboratorios  Falta de concurrencia de recursos del Estado.	Se revisará la parte de procedimientos y equipamiento  Generar más proyectos de recursos propios.	19/12/09  19/12/09	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
Recomendaciones para la mejora del sistema y sus procesos	Cada proceso desarrollara sus proyectos de mejora	Los proyectos de Mejora podrán ser desarrollados en conjunto, entre varios procesos.	19/12/09	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
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.	19/12/09	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.

Fecha próxima reunión: Septiembre del 2009

Lugar: Sala de Usos Múltiples.



Representante de la Dirección