

Fecha: 18 de Febrero del 2011

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 Lucía Prieto Pérez
Lic. Mayra Gabriela Alonso Graniel
Mtra. Gabriela Cano Jiménez
Mtro. Fernando Olan Alejandro
Lic. Esperanza Ramón Guerrero
Lic. Angélica Trejo Maldonado
Lic. René Trinidad Pimienta Cerino
Mtro. Raul Ochoa Bolon
Mtra. Karla Cristiana Chazaro Calcáneo
Ing. Raúl Tejeda Izquierdo
Lic. Karla Yamina González Angulo

<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
Política, Misión, Visión y Alcance del Sistema de Gestión	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 Julio 2011.	Cambiar la palabra <b>Alumno</b> por la Palabra <b>Estudiante</b> de forma de manera paulatina de acuerdo a las necesidades que se vayan presentando.	04/07/11	Líderes de Proceso
		Se revisara la Misión y la Visión para que este acorde con el PDI 2011-2014.	04/07/11	Líderes de Proceso
		Se anexaran la Manual de Calidad las Nuevas Carreras de la Oferta Educativa.	04/07/11	
Objetivos de Calidad	<p>Derivado de la Auditoria de Mantenimiento donde se determina que los objetivos de <b>Calidad 1, 2, 3 y 4</b> se deberán analizar por Cohorte, es decir por generaciones y carrera respectivamente.</p> <p><b>Objetivo 1:Índice de Retención 70%:</b>  <b>1ra. Generación</b> IP: 58.4, ISTI: 51.5 y LCEA: 63.4</p> <p><b>2da. Generación</b> IP: 57.1, ISTI: 38.5 y LCEA: 78.8</p> <p><b>3ra. Generación</b> IP: 58.2, ISTI: 37.9 y LCEA: 81.6</p> <p><b>4ta. Generación</b> IP: 78.7 y LCEA: 60.8</p> <p><b>5ta. Generación</b> IP: 93.9, ISTI: 84.6 y LCEA: 95.1</p> <p>En este caso la <b>1ra. Generación</b> está por debajo de la Meta, la <b>2da. Generación</b> solo LCEA llevo a la Meta, en cuanto a la <b>3ra Generación</b> solo LCEA llevo a la Meta y <b>4ta. Generación</b> solo IP llevo a la Meta y en <b>5ta. Generación</b> las 3 carreras llegaron a las Metas planteadas.</p>	Se tomaran estrategias para lograr la retención de los estudiantes en las generaciones para lograr mantener la meta planteada.	04/07/11	Líderes de Proceso

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Objetivos de Calidad	<p><b>Objetivo 2: Índice de Aprobación de 80%</b>  <b>1ra. Generación</b> IP: 78.4, ISTI: 91.0 y LCEA: 95.8  <b>2da. Generación</b> IP: 64.9, ISTI: 94.8 y LCEA: 62.5  <b>3ra. Generación</b> IP: 43.6, ISTI: 65.5 y LCEA: 83.1  <b>4ta. Generación</b> IP: 59.0 y LCEA: 87.5  <b>5ta. Generación</b> IP: 62, ISTI: 85y LCEA: 91</p> <p>Analizando los datos la <b>1ra. Generación</b> IP está por debajo de la Meta, la <b>2da. Generación</b> IP y LCEA están por debajo de la Meta, en cuanto a la <b>3ra. Generación</b> solo LCEA llega a la meta y <b>4ta. Generación</b> LCEA es la que alcanza la meta y en la <b>5ta. Generación</b> todas las carreras alcanzan la Meta.</p> <p><b>Objetivo 3: Eficiencia Terminal de 60%.</b>  <b>1ra. Generación</b> IP: 58.4, ISTI: 51.5 y LCEA: 63.4  <b>2da. Generación</b> IP: 57.1, ISTI: 38.5 y LCEA: 78.8  <b>3ra. Generación</b> IP: 58.2, ISTI: 37.9 y LCEA: 81.6  <b>4ta. Generación</b> IP: 78.7 y LCEA: 60.8  <b>5ta. Generación</b> IP: 93.9, ISTI: 84.6 y LCEA: 95.1</p> <p>Analizando los datos la <b>1ra. Generación</b> solo LCEA alcanzo la Meta, la <b>2da. Generación</b> y <b>3ra. Generación</b> solo LCEA alcanzo la Meta, en la <b>4ta. Generación</b> y <b>5ta. Generación</b> todas las carreras alcanzaron la meta.</p>	La Secretaría Académica establecerá las estrategias dentro del Programa de Asesorías y Tutorías para fomentar la aprobación de las asignaturas en los alumnos.	04/07/11	Líderes de Proceso

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Objetivos de Calidad	<p><b>Objetivo 4: Niveles de dominio de competencia mínimo 80</b>  <b>1ra. Generación</b> IP: 86 , ISTI: 88  Y LCEA: 90  <b>2da. Generación</b> IP: 81, ISTI: 89  Y LCEA: 83  <b>3ra. Generación</b> IP: 75, ISTI:72  Y LCEA: 82  <b>4ta. Generación</b> IP:72 y  LCEA:81  <b>5ta. Generación</b> IP: 75, ISTI:88  Y LCEA: 88</p>	<p>La <b>Secretaría Académica</b> establecerá las estrategias dentro del Programa de Asesorías y Tutorías para fomentar la aprobación de las asignaturas en los alumnos.</p>	04/07/11	Líderes de Proceso
	<p>Analizando los datos la <b>1ra. Generación y 2da. Generación</b> todas las carreras, en la <b>3ra. Generación y 4ta. Generación</b> solo LCEA, y en la <b>5ta. Generación</b> solo LCEA e ISTI alcanzaron la meta.</p>		04/07/11	Líderes de Proceso
	<p><b>Objetivo 5: Lograr la Satisfacción del Cliente Externo 90%: con 66.18 %</b></p>		04/07/11	Líderes de Proceso
	<p><b>Objetivo 6: Satisfacción del Cliente Interno 90%: con 89%</b></p>		04/07/11	Líderes de Proceso
	<p><b>Objetivo 7: 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, se ha llegara a la meta en el mes de Abril de 2011.</b></p>		04/07/11	Líderes de Proceso
	<p><b>Objetivo 8: Eficiencia y Eficacia de los Procesos al menos 90%: con 89.56%;</b></p>		04/07/11	Líderes de Proceso
	<p><b>Objetivo 9: Implementar un proyecto de mejora por cada uno de los procesos de la UPGM por ciclo escolar con 1. Con una meta de 16 Proyectos implementados.</b></p>		04/07/11	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 Mantenimiento	Verificar la efectividad de las acciones tomadas en apoyo con los Auditores Internos.	04/07/11	JGHC Auditores Internos
Retroalimentación de los clientes externos	Esta sección de integra con 4 tipos de encuestas: De los profesores con respecto a sus actividades académicas con 87.63% De los alumnos con los servicios universitarios 83% De los alumnos con los profesores con 0% De los alumnos en Estancias con 94.09%	No se evaluó el índice de los <b>De los alumnos con los profesores</b> debido a que se están analizando los datos de dicha encuesta. Para el caso de los Servicios Universitarios todos tuvieron una aceptación de 83% por lo que hay que trabajar en mejorar el servicio del Cliente Externo. Y lo relacionado a las Estancias alcanzo la Meta planteada.	04/07/11	Líderes de Procesos
Evaluación del Cliente interno	El proceso de <b>Revisión por la Dirección, Medición, Análisis y Mejora, Diseño Curricular, Atracción de Clientes, Evaluación y Selección, Vinculación y Extensión educativa, Desarrollo de Competencias así como Gestión de a Información</b> alcanzaron su meta establecida, los demás procesos están por debajo de meta, siendo el proceso de <b>Adquisición y Control de Materiales</b> fue e mas bajo con 84% .	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 establece los criterios de evaluación.	04/07/11  04/07/11	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
<b>Desempeño de los Procesos y conformidad de los Servicios.</b>				
<b>Nota: Se tiene que verificar las variables de todos los Procesos establecer Indicadores confiables</b>				
Planeación	Presento una <b>Meta del 100%</b> con respecto a meta planteada. Se autorizaron los 61 Proyectos de acuerdo a la Suficiencia Presupuestal de la Institución.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>86%</b> .	Se propuso como proyecto de Mejora la creación de la Comisión Interna de Financiamiento.  Establecer sesiones conjuntas presenciales entre los responsables de proyectos para corregir las deficiencias en el llenado de la documentación..  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	04/07/11  04/07/11  04/07/11	LEML

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Revisión por la Dirección	<p>Se acuerda dar seguimiento a los compromisos en forma trimestral</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>90%</b>.</p>	<p>La encuesta de Cliente Interno alcanzo la meta en el grado de percepción en el Servicio, se tiene que hacer acciones para mantener la meta alcanzada e incrementarla.</p>	04/07/11	JGHC LADA
Medición, Análisis y Mejora	<p>Se requiere mejorar la efectividad de las acciones tomadas en las No Conformidades.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>90%</b>.</p> <p>El Servicio No Conforme se han atendido de manera oportuna.</p>	<p>Se realizara mediante los Auditores Internos que corroboren la efectividad de las acciones tomadas.</p> <p>La encuesta de Cliente Interno alcanzo la meta en el grado de percepción en el Servicio, se tiene que hacer acciones para mantener la meta alcanzada e incrementarla.</p>	04/07/11	JGHC Auditores Internos  JGHC  JGHC
Diseño Curricular	<p>Los planes y programas de estudio alcanzan sus metas establecidas cuatrimestralmente.</p> <p>En cuanto al diseño de manuales de asignatura existe un atraso considerable se tiene un avance de un 25% para los 2008, en cuantos a los 2010 se que son los Programas Homologados no se tiene ningún contratiempo en los manuales de asignatura.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>92%</b>.</p>	<p>En los programas homologados no se tiene el problema del diseño de los manuales de asignatura.</p> <p>La encuesta de Cliente Interno alcanzo la meta en el grado de percepción en el Servicio, se tiene que hacer acciones para mantener la meta alcanzada e incrementarla.</p>	04/07/11	ALPP
Atracción de Clientes	<p>Se han implementado estrategias para poder difundir la oferta educativa dentro de las Instituciones de Educación Media Superior en la Zona de influencia.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>93%</b>.</p>	<p>Se sigue con la campaña de Difusión en las Instituciones de Educación Media Superior en la Zona de influencia.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	04/07/11  04/07/11	ERNP

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Evaluación y Selección	Se desarrollando en el Proceso de Selección y Evaluación mediante las Entrevistas y Curso Propedéutico. El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>93%</b> .	Se presentaran los datos en la Próxima revisión por la Dirección.  La encuesta de Cliente Interno alcanzo la meta en el grado de percepción en el Servicio, se tiene que hacer acciones para mantener la meta alcanzada e incrementarla.	04/07/11  04/07/11	KCCC JCDP
Servicios Escolares	Los Indicadores presentados están por debajo de la meta, en el caso de Becas están en un 86%  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>89%</b> .	Establecer estrategias para alcanzar la metas de los indicadores planteados.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	04/07/11  04/07/11	JCDP
Gestión y Evaluación del Aprendizaje	Se tiene un 89.7 Elevar el aprovechamiento escolar  Se presentan los avances en cuanto a las Asesorías y Tutorías.  Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoría y tutorías.  Se tiene un 82% con respecto a las Estancias de Estudiantes..  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>87%</b> .	Establecer los mecanismos para regular el número de materias que pueden reprobar los alumnos para continuar en el próximo cuatrimestre.  Dar seguimiento a las Tutorías y Asesorías para incrementar el valor de las metas planteadas.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	04/07/11  04/07/11  04/07/11	FOA GCJ
Vinculación y Extensión Educativa	Se tiene un por debajo de la Meta con un 11% ya que no se han firmado los convenios.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>91%</b> .	Seguir con la dinámica establecida con los convenios. Establecer un indicador de aprovechamiento de los convenios. Mantener el enfoque de las estancias y estadias para el ciclo de formación. La encuesta de Cliente Interno alcanzo la meta en el grado de percepción en el Servicio, se tiene que hacer acciones para mantener la meta alcanzada e incrementarla.	29/10/10  29/10/10	MGAG

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Investigación y Posgrado	<p>Se presenta un avance del Informes mensuales y semestrales de proyectos del 79%</p> <p>Evaluación trimestral del programa de postgrado del 70%</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>85%</b>.</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>04/07/11</p> <p>04/07/11</p>	CPL
Gestión del mantenimiento a la Infraestructura	<p>Presenta un 100% en la implementación del programa de mantenimiento a la infraestructura.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>88%</b>.</p>	<p>Organizar las actividades del personal con que se cuenta para cumplir con el programa de Mantenimiento.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>04/07/11</p> <p>04/07/11</p>	ROB RTI
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 100%.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>88%</b>.</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>04/07/11</p> <p>04/07/11</p>	CLR
Gestión de Recursos Humanos (Desarrollo de Competencias)	<p>El Programa de Capacitación se llevo en un 100%</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>90%</b>.</p>	<p>Dar seguimiento al Programa de Capacitación, así como a la efectividad de capacitación impartida habría que incrementarla su resultado. Promover la evaluación de Desempeño de Personal Administrativo con una prueba piloto. Dar seguimiento a los Proyectos de Mejora.</p> <p>La encuesta de Cliente Interno alcanzo la meta en el grado de percepción en el Servicio, se tiene que hacer acciones para mantener la meta alcanzada e incrementarla.</p>	<p>04/07/11</p> <p>04/07/11</p> <p>04/07/11</p>	CLR



Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Gestión de Recursos Financieros	Se tiene un ejercicio del 95% con respecto al presupuesto autorizado.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>87%</b> .	Dar seguimiento a los Proyectos de Mejora.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	04/07/11  04/07/11	JECS
Adquisiciones y Control de Recursos Materiales	Se alcanzo una meta del 90% con el Programa de Evaluación de Proveedores y un 86% en Cumplimiento del suministro de los Materiales y Servicios solicitados  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>84%</b> .	Cumplir con los tiempos establecidos en las solicitudes de materiales para poder ser atendidas en tiempo y forma.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	04/07/11  04/07/11	ERG LCCD
Gestión de la Información	Se tiene las Listas Maestras de Documentos y Registros a un 80%, de acuerdo a las modificaciones que se establecen en los documentos.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>92%</b> .	Verificar el cumplimiento del control de documentos y registros.  La encuesta de Cliente Interno alcanzo la meta en el grado de percepción en el Servicio, se tiene que hacer acciones para mantener la meta alcanzada e incrementarla.	04/07/11  04/07/11	JGHCH
Gestión de la Tecnología de la Información	Presenta un avance del 100% en su Programa de Mantenimiento.  El indicador de Satisfacción de cliente interno es de <b>87%</b> .	Seguimiento al Programa de Mantenimiento.  Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	04/07/11  04/07/11	FOS KYGA
Estado de las acciones preventivas y correctivas	Se encuentran contestadas todas las Acciones correctivas.  Y el 100% de las acciones correctivas cerradas.	Realizar la Auditoria Documental para verificar la efectividad de las acciones correctivas.	04/07/11	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos JGHCH
Acciones de seguimiento de revisiones por la Rectoría previas.	Se tienen atendido el 100% de los Compromisos.	Dar seguimiento trimestral a los Compromisos de la Revisión por la Dirección.	04/07/11	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión	Falta de concurrencia de recursos del Estado.	Generar más proyectos de recursos propios.	04/07/11	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
Recomendaciones para la mejora del sistema y sus procesos	Cada proceso desarrollara e implementara sus proyectos de mejora	Los proyectos de Mejora podrán ser desarrollados en conjunto, entre varios procesos.	04/07/11	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.	04/07/11	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.

Fecha próxima reunión: Julio del 2011

Lugar: Sala de Usos Múltiples.




---

Representante de la Dirección