

Fecha: 19 de Marzo del 2010

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
Mtra. Selene Nolberto Jiménez
Mtro. Fernando Olan Alejandro
Lic. Esperanza Ramón Guerrero
Lic. Angélica Trejo Maldonado
Lic. René Trinidad Pimienta Cerino
Lic. Beatriz Gutiérrez Vázquez
Mtra. Karla Cristiana Chazaro Calcaneo
MA. Marvella Ricardez Lopez

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 de Calidad cumple con los requisitos de la Norma. La Misión queda sin cambios, y se establece un periodo de revisión para Junio 2010.	Los Líderes de Procesos van a divulgar la política mediante una reunión de despliegue, con lista de asistencia para evidencia.	31/05/10	Líderes de Proceso
	Fomentar los Valores institucionales en la Comunicad Universitaria. Con lo que respecta al Alcance queda igual ya que no se presenta evidencia en lo que respecta al Investigación y Posgrado, en cuanto a Educación Continua está implícito en el Alcance cuando se menciona Vinculación constante con los sectores productivos.	Crear estrategias para fomentar los Valores de la Institución en la Comunidad Universitaria.	31/05/10	Líderes de Proceso
Objetivos de Calidad	Se logran superar las metas en los objetivos de Retención y de Eficiencia Terminal con un 74.67 , Para el caso de Aprobación con 72.30 . Y en el caso del objetivo 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. , en el mes de Abril se pretende cumplir con la meta trazada. Quedan sin alcanzar las metas correspondientes de 6 objetivos Niveles de Dominio de competencia mínimo 8: con 80.06 en promedio de las 3 carreras; Lograr la Satisfacción del Cliente Externo 90%: con 84.26% Satisfacción del Cliente Interno 90%: con 83.94% Eficiencia y Eficacia de los Procesos al menos 90%: con 87.03% ; Implementar un proyecto de mejora por cada uno de los procesos de la UPGM por ciclo escolar con 1.	Se tiene que poner atención a los objetivos no alcanzados, para mejorar las metas a alcanzar. Se hacen cambios a las metas en los siguientes objetivos Retención a un 70% la nueva meta. Aprobación a un 80% la nueva meta. Dichas metas se verificaran en la siguiente revisión por la dirección.	31/05/10	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.	Verificar la efectividad de las acciones tomadas en apoyo con los Auditores Internos.	19/12/09	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 86.35% De los alumnos con los servicios universitarios 75.44% De los alumnos con los profesores con 91.00%	No se evaluó la parte de estancias ya que no era el periodo de realización de las mismas. 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.	31/05/10	Líderes de Procesos
Evaluación del Cliente interno	El proceso de Evaluación y Selección, Medición Análisis Y Mejora, así como Gestión de a Información alcanzaron su meta establecida, los procesos de Servicios Escolares e Investigación y Posgrado fueron los de más bajo resultado. Los demás procesos se ubicaron arriba de 80 aunque no es la meta trazada.	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.	31/05/10 31/05/10	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
Desempeño de los Procesos y conformidad de los Servicios.				
Planeación	Presento una Meta del 50% con respecto a meta planteada. Se han estado autorizando 19 de los 38 Proyectos de acuerdo a la Suficiencia Presupuestal de la Institución. El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 84%.	Se propone que se implemente el proyecto de mejora SIEM para poder eficientar el proceso. 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.	31/05/10 31/05/10 31/05/10	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 88%.	Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	31/05/10	JGHC LADA
Medición, Análisis y Mejora	Se requiere mejorar la efectividad de las acciones tomadas en las No Conformidades. El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 90%.	Se realizara mediante los Auditores Internos que corroboren la efectividad de las acciones tomadas. Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	31/05/10 31/05/10	JGHC Auditores Internos 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 87%.	Buscar las estrategias para cumplir con el diseño de manuales de asignatura para que participen los PTC. Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	31/05/10 31/05/10	ALPP
Atracción de Clientes	Se han implementado estrategias para poder difundir la oferta educativa dentro de las Instituciones de Educación Media Superior en la Zona de influencia. El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 85%.	Aprovechar el espacio que se tendrá a ser sede de la Feria Profesiografica para promocionar la oferta educativa y el proceso de admisión 2010. Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	31/05/10 31/05/10	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>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 91%.</p>	<p>Promover la difusión de las carreras y realizar estrategias para elevar el valor de los objetivos Capacidad de atención de aspirantes aceptados y Cubrir la demanda de solicitantes</p> <p>Modificar la meta de 90 a 80 de indicador Aspirantes a Alumno.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	<p>KCCC JCDP</p>
Servicios Escolares	<p>Los indicadores están por debajo de la meta planteada.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 74%.</p>	<p>Establecer estrategias para alcanzar la metas de los indicadores planteados.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	<p>JCDP</p>
Gestión y Evaluación del Aprendizaje	<p>Se tiene un 85 Elevar el aprovechamiento escolar</p> <p>Se presentan los avances en cuanto a las Asesorías y Tutorías.</p> <p>Promover la permanencia de los estudiantes mediante el programa de tutoría con 86</p> <p>Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoría con 84.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 86%.</p>	<p>Establecer los mecanismos para regular el numero de materias que pueden reprobar los alumnos para continuar en el próximo cuatrimestre.</p> <p>Dar seguimiento a las Tutorías y Asesorías para incrementar el valor de las metas planteadas.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	<p>FOA SNJ</p>
Vinculación y Extensión Educativa	<p>Se tiene un indicador de 16 convenios firmados en el 2009.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 83%.</p>	<p>Seguir con la dinámica establecida con los convenios.</p> <p>Establecer un indicador de aprovechamiento de los convenios.</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>31/05/10</p> <p>31/05/10</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 presenta un avance del Informes mensuales y semestrales de proyectos del 63%</p> <p>Evaluación trimestral del programa de postgrado del 80%</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 76%.</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>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	CPL
Gestión del mantenimiento a la Infraestructura	<p>Presenta un 90% en la implementación del programa de mantenimiento a la infraestructura.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 80%.</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>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	BGV 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 95%.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 84%.</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>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	CLR

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Gestión de Recursos Humanos (Desarrollo de Competencias)	<p>No se presenta información de este proceso.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 84%.</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>31/05/10</p> <p>31/05/10</p> <p>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	CLR, JRMD
Gestión de Recursos Financieros	<p>Analizar los sobregiros en los ejercicios correspondientes.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 80%.</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>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	JECS
Adquisiciones y Control de Recursos Materiales	<p>Se alcanzo una meta del 86 con el Programa de Evaluación de Proveedores y un 83% en Cumplimiento del suministro de los Materiales y Servicios solicitados</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 83%.</p>	<p>Cumplir con los tiempos establecidos en las solicitudes de materiales para poder ser atendidas en tiempo y forma.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	ERG LCCD
Gestión de la Información	<p>Se tiene las Listas Maestras de Documentos y Registros al día, de acuerdo a las modificaciones que se establecen en los documentos.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 90%.</p>	<p>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>31/05/10</p> <p>31/05/10</p>	JGHCH

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 90% en su Programa de Mantenimiento. El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 82%.	Verificar las garantías extendidas de los equipos. Seguimiento al Programa de Mantenimiento. Apoyarse en las personas de Servicio Social y Residencias. Analizar la encuesta de Cliente Interno para incrementar el grado de percepción en el Servicio.	31/05/10 31/05/10 31/05/10	FOS KYGA
Estado de las acciones preventivas y correctivas	Se encuentran contestadas todas las Acciones correctivas. Con un avance del 60% de cerradas.	Realizar la Auditoría Documental para verificar la efectividad de las acciones correctivas.	31/05/10	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.	31/05/10	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión	Edificio nuevo Docencia II Falta de concurrencia de recursos del Estado.	Se revisará la parte de procedimientos y equipamiento Generar más proyectos de recursos propios.	31/05/10	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.	31/05/10	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.	31/05/10	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.

Fecha próxima reunión: Junio del 2010

Lugar: Sala de Usos Múltiples.


Representante de la Dirección