

Minuta de Revisión por la Dirección de SGC

Fecha: 13 de Junio del 2013

Hora: 10:00 hrs.

Lugar: Sala de Usos Múltiples de la UPGM

Facilitador: Patricia Xaviera Vargas Vázquez

Asistentes: Ver Lista de Asistencia

Nombre de los convocados
Mtro. Eddy Arquímedes García Alcocer
Ing. Rafael René Anguiano Sánchez
Ing. Gerónimo Suárez Herrera
MA. Marvella Ricardez López
MA. Jesús Xavier Herrera Lavín
Lic. Jesús Cándido Palma Domínguez
Lic. Marlin Cristel Beltrán Castillo
Lic. Fernando R. Otero Sala
Lic. Humberto Hernández Jiménez
Ing. Patricia Xaviera Vargas Vázquez
Mtra. Laura Elena Herrera Jiménez
Mtra. Ada Lucía Prieto Pérez
Lic. Viridiana Colorado Gómez
Mtra. Gabriela Cano Jiménez
Mtro. Fernando Olan Alejandro
Lic. Laura Patricia Méndez Gómez
Mtra. Karla Cristiana Cházaro Calcáneo
Ing. Raúl Tejeda Izquierdo
MAPP. Juan Diego Cruz Ruiz
Lic. Magali Lanestosa Izquierdo
Mtro. Eddy Arquímedes García Alcocer
Lic. Cintia Yahat Vázquez Domínguez

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	<p>La Política de Calidad y Medio Ambiente no sufre cambios en su redacción.</p> <p>La Misión y la Visión no sufre cambios en su redacción.</p> <p>Los Valores institucionales no sufren cambios.</p> <p>Con lo que respecta al Alcance se propone que se agregue a la Carrera de Ingeniería en Agrotecnología y los Posgrados de la Universidad.</p>	<p>La Misión y la Visión se difundirán en los medios de comunicación de la Universidad, así como los Valores Institucionales derivados de la publicación del Plan de Desarrollo Institucional 2012-2015.</p> <p>Se autoriza por parte del rector la inclusión de la carrera de Ingeniería en Agrotecnología y los Posgrados de la Universidad, esto se verificará con el Organismo Certificador</p>	<p>30/09/13</p> <p>30/09/13</p>	<p>Líderes de Procesos y Responsables de Proceso</p> <p>Representante de la Dirección</p>
Objetivos de Calidad	<p>Objetivo 1; Lograr un índice de retención de un 70% por cohorte en cada una de las carreras</p> <p>4ta. Generación IP:32.4 y LCEA:50</p> <p>5ta. Generación IP: 30, ISAI: 69 y LCIA: 69</p> <p>6ta. Generación IP: 50, y LCIA: 87</p> <p>7ma. Generación IP: 70 ISAI: 73 y LCIA: 80 e IFIN :89</p> <p>8va. Generación LCIA:87</p> <p>9na. Generación IP:96</p> <p>10ma. Generación IP: 96 ISAI: 92 y LCIA: 94, IFIN :100 e IAGRO: 93</p> <p>En este caso la 4ta., 5ta Generaciones no alcanzan la meta y de la 6ta. Generación de IP no ha logrado alcanzar las metas correspondientes.</p>	<p>Establecer estrategias para alcanzar las metas en este objetivo en cada uno de los cohortes de las carreras.</p>	<p>30/09/13</p>	<p>Secretaria Academia, Directores de Programas Educativos, Coordinadores Docentes, Líderes de Procesos y Responsables de Proceso</p>

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Objetivos de Calidad	<p>Objetivo 2: Índice de Aprobación de 80% por cohorte en cada una de las carreras</p> <p>4ta. Generación IP:90 y LCEA:100</p> <p>5ta. Generación IP: 70.7, ISAI: 100 y LCIA: 94.1</p> <p>6ta. Generación LCIA: 85;</p> <p>7ma. Generación IP: 84.3 ISAI: 64.1 LCIA: 92.2 e IFIN :100;</p> <p>8va. Generación LCIA:78.5;</p> <p>9na. Generación IP:28.3;</p> <p>10ma. Generación IP: 72.6 ISAI: 89 LCIA: 87.5, IFIN :95.7 e IAGRO: 88.8</p> <p>11va. Generación ISAI: 83.3 y LCIA :80</p> <p>Analizando los datos los que no alcanzaron la meta fueron:, así como IP de la 5ta. Generación, IP 6ta. Generación, ISAI de la 7ma. Generación, LCIA de la 8va. Generación, IP de la 9ª. Generación e IP de la 10ª. Generación.</p>	Establecer estrategias para alcanzar las metas en este objetivo en cada uno de los cohortes de las carreras.	30/09/13	Secretaria Academia, Directores de Programas Educativos, Coordinadores Docentes, Líderes de Procesos y Responsables de Proceso
Objetivos de Calidad	<p>Objetivo 3: Eficiencia Terminal de 64% por cohorte en cada una de las carreras</p> <p>4ta. Generación IP:32.4 y LCEA:51.5;</p> <p>5ta. Generación IP: 30, ISAI: 69 y LCIA: 69</p> <p>6ta. Generación IP: 50, y LCIA: 87;</p> <p>7ma. Generación IP: 70 ISAI: 73 y LCIA: 80 e IFIN :89</p> <p>8va. Generación LCIA:87</p> <p>9na. Generación IP:96</p> <p>10ma. Generación IP: 96 ISAI: 92 y LCIA: 94, IFIN :100 e IAGRO: 93</p> <p>En este caso la 4ta Generación no alcanza la meta y de la 5ta y</p>	Establecer estrategias para alcanzar las metas en este objetivo en cada uno de los cohortes de las carreras.	30/09/13	Secretaria Academia, Directores de Programas Educativos, Coordinadores Docentes, Líderes de Procesos y Responsables de Proceso

	6a.. Generación de IP no ha logrado alcanzar las metas correspondientes.			
Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Objetivos de Calidad	<p>Objetivo 4: Niveles de dominio de competencia mínimo 80</p> <p>4ta Generación IP: 86, y LCEA: 76;</p> <p>5ta. Generación IP: 80, ISAI: 87 y LCIA: 88</p> <p>6ta. Generación IP: 78, y LCIA: 84;</p> <p>7ma. Generación IP: 84, ISAI: 85 , LCIA: 88 e IFIN: 89</p> <p>8va. Generación LCIA:82</p> <p>9na. Generación IP:84</p> <p>10ma. Generación IP: 83, ISAI: 89, LCIA: 87 , IFIN: 87 e IAGRO: 84;</p> <p>11va. Generación ISAI: 81, y LCIA: 87</p> <p>Analizando los datos los únicos que no alcanzaron la meta planteada fue LCEA en la 4ª. Generación e IP 6ta. Generación.</p>	Establecer estrategias para alcanzar las metas en este objetivo en cada uno de los cohortes de las carreras.	30/09/13	Secretaria Academia, Directores de Programas Educativos, Coordinadores Docentes, Líderes de Procesos y Responsables de Procesos
Objetivos de Calidad	<p>Objetivo 5.- Lograr un 75% de Titulación de los Egresados.</p> <p>1ra. Generación IP: 100, ISTI: 100 , LCEA: 94.2</p> <p>2da. Generación IP: 80.6, ISTI: 88.8 , LCEA: 83.3</p> <p>3ra. Generación IP: 50, ISTI: 4.7 , LCEA: 44.7</p>	Establecer estrategias para alcanzar las metas en este objetivo en cada uno de los cohortes de las carreras.	30/09/13	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos
Objetivos de Calidad	<p>Objetivo 6.- Obtener un 70% de la Información de los Egresados</p> <p>1ra. Generación IP: 35, ISTI: 39.3 , LCEA: 34.8</p> <p>2da. Generación IP: 97, ISTI: 100 , LCEA: 100</p>	Establecer estrategias para alcanzar las metas en este objetivo en cada uno de los cohortes de las carreras.	30/09/13	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Objetivos de Calidad	<p>Objetivo 5: Lograr la Satisfacción del Cliente Externo 90%: con 76.44%</p> <p>De los Profesores con respecto a sus actividades académicas: 88.51%</p> <p>De los alumnos con los servicios Universitarios 76.44%; De los alumnos con los profesores 0%</p> <p>De los alumnos en estancias y estadías 95.4%; De los egresados con respecto a los estudios 0%</p>	<p>Se alcanzaron las metas propuestas en: De los alumnos en estancias y estadías y De los Profesores con respecto a sus actividades académicas:</p> <p>En los demás indicadores Establecer estrategias para alcanzar las metas en este objetivo en cada uno de los cohortes de las carreras.</p>	30/09/13	Líderes de Procesos y Responsables de Servicios Educativos y Administrativos.
	<p>Objetivo 6: Satisfacción del Cliente Interno 90%: con 90.31%</p> <p>Objetivo 7: Eficiencia y Eficacia de los Procesos al menos 90%: con 91.60%;</p>	<p>No se alcanzó la meta de manera global debido a que no hubo resultados de algunos indicadores, cabe destacar que algunos de los indicadores si alcanzaron la meta.</p> <p>Se alcanzó la meta global debido a que varios indicadores estuvieron arriba de la meta establecida, aunque algunos no alcanzaron las metas planteadas y algunos de los procesos no realizaron la medición de los indicadores de los procesos.</p> <p>Establecer las estrategias para obtener los resultados de cada uno de los indicadores de los procesos.</p>	30/09/13 30/09/13	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos Líderes de Procesos y Responsables de Procesos
Resultados de Auditorías Internas	Se presenta el Informe de las Auditorías internas.	Verificar la eficacia de las acciones tomadas en apoyo con los Auditores Internos.	30/09/13	JGHC Auditores Internos

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Retroalimentación de los clientes externos	<p>Objetivo 5: Lograr la Satisfacción del Cliente Externo 90%: con 76.44%</p> <p>De los Profesores con respecto a sus actividades académicas: 88.51%</p> <p>De los alumnos con los servicios Universitarios 76.44%</p> <p>De los alumnos con los profesores 0%</p> <p>De los alumnos en estancias y estadías 95.4%</p> <p>De los egresados con respecto a los estudios 0%</p>	<p>Se alcanzaron las metas propuestas en: De los alumnos en estancias y estadías.</p> <p>En los demás indicadores establecer estrategias para alcanzar las metas en este objetivo en cada uno de los cohortes de las carreras.</p> <p>Para el caso de los Servicios Universitarios todos tuvieron una aceptación alrededor de forma global al 76.44 por lo que hay que trabajar en mejorar el servicio del Cliente Externo en : Laboratorio de Computo: 86.84; Servicio de Cafetería: 84.47; Servicio de Caja: 82.8; Servicio de Limpieza: 89.38 y Servicio de Laboratorio de Inglés: 89.85</p>	<p>30/09/13</p> <p>30/09/13</p>	<p>Directores de Programas Educativos, Secretaria Académica. Responsables de Servicios Educativos y Administrativos.</p>
Evaluación del Cliente interno	<p>Todos los Procesos llegaron a la meta planteada: Planeación, Revisión por la Dirección, Legislación y Normatividad, Medición, análisis y mejora, Diseño curricular, Atracción de Clientes, Servicios Escolares, Gestión y Evaluación del aprendizaje, Vinculación y Extensión Educativa, Investigación y Posgrado, Gestión del Mantenimiento a la Infraestructura, Gestión de Recursos Humanos, Gestión de Recursos Financieros, Adquisiciones y Control de Recursos Materiales Tecnología de la Información y Control de Documentos.</p>	<p>Contactar al cliente interno para mejorar la comunicación y el entendimiento de los servicios internos</p> <p>Establecer las estrategias para mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/09/13</p>	<p>Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.</p> <p>Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.</p>

Desempeño de los Procesos y conformidad de los Servicios.

<p>Planeación</p>	<p>Presentó una Meta del 86% con respecto a meta planteada en el indicador de los proyectos aprobados</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 90%.</p>	<p>Dar seguimiento y evaluación a los Proyectos Aprobados.</p> <p>Se llegó a la meta correspondiente se realizaran estrategias para mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/09/13</p> <p>22/06/13</p>	<p>JXHL</p>
<p>Revisión por la Dirección</p>	<p>Presentó una Meta del 80% con respecto a meta planteada en el indicador de cumplimiento de los compromisos de la revisión por la Dirección.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 91%.</p>	<p>Dar el seguimiento de los Acuerdos tomados en las Revisiones.</p> <p>Se llegó a la meta correspondiente se realizaran estrategias para mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/09/13</p>	<p>PXVV EAGA</p>
<p>Legislación y Rendición de Cuentas</p>	<p>Se obtuvieron los siguientes datos: Cumplimiento al Programa Anual de Revisiones de 28% Informar y dar seguimiento a las observaciones detectadas de 37% Mantener actualizada la normatividad aplicable de 0% Actualizar al 100% de la información minina de oficio aplicable en el Portal de Transparencia 0% Dar respuesta al 100% de las solicitudes de información requeridas a la Universidad de 0%</p> <p>Satisfacción de Cliente Interno con 90%</p>	<p>Establecer la estrategia para que se alcance la meta y se obtengan los datos necesarios donde los indicadores tienen la meta alcanzado de 0%</p> <p>No se alcanzaron las metas de los indicadores.</p> <p>Se llegó a la meta correspondiente se realizaran estrategias para mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>22/06/13</p>	<p>LPAM MRL JDCR</p>

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Medición, Análisis y Mejora	<p>Se alcanzaron las metas propuestas de Atender el 90% de los Servicios no Conformes en un 100%</p> <p>Cumplimiento anual de Auditorías alcanzó una meta de 63%</p> <p>Acciones correctivas o preventivas cerradas de acuerdo a lo programado alcanzó una meta de 80%</p> <p>Acciones de Mejora Implementados alcanzo una meta de 76%</p> <p>Atender el 90% de los Servicios No Conformes con la meta de 100%</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 92%.</p>	<p>Para realizar la mejora continua se revisaran todos los documentos y registros de cada uno de los procesos.</p> <p>Se llegó a la meta correspondiente se realizaran estrategias para mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>22/06/13</p> <p>22/06/13</p>	<p>PXVV Auditores Internos</p> <p>Líderes y responsables de Procesos</p>
Diseño Curricular	<p>Los planes y programas de estudio alcanzan sus metas establecidas en un 106%.</p> <p>En cuanto al diseño de manuales de asignatura alcanza una meta de 103%</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 91%.</p>	<p>Establecer estrategias para realizar una mejora continua en los objetivos.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/09/13</p> <p>30/09/13</p>	<p>ALPP</p>

Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Atracción de Clientes	<p>No se presentaron los indicadores de este proceso ya que hay cambio en quien será el nuevo responsable del proceso.</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 90%.</p>	<p>Establecer quién será el responsable del Proceso de Atracción de Clientes para que se encargue de la medición del proceso.</p> <p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/09/13</p> <p>30/09/13</p>	MGGA
Servicios Escolares	<p>Los resultados obtenidos son: Aspirantes seleccionados de Entrevistas: N/A Aspirante a Alumno: N/A Becas Académicas: 10% % de Titulación: 33% Satisfacción de Cliente Externo 91% El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 91%.</p>	<p>Analizar la encuesta de Cliente Interno para mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	30/09/13	JCDP KCCC
Gestión y Evaluación del Aprendizaje	<p>Se tiene un 85% Elevar el aprovechamiento escolar Se presentan los avances en cuanto a las Tutorías, donde se obtienen el 70% de cumplimiento. Mejorar las competencias profesionales de los estudiantes mediante acciones de asesoría con 69%. En cuanto a la Programación de Actividades Deportivas y Culturales se obtuvo el 100% Y un 98% en cuanto al desempeño docente. El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 92%.</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 mantener el grado de percepción en el Servicio.</p>	<p>30/09/13</p> <p>30/09/13</p>	Directores de Programas Educativos FOA GCJ
Vinculación y Extensión Educativa	<p>Incrementar los Convenios con el Sector Productivo Anualmente con 100%</p> <p>Asegurar las opciones para realizar las estancias 100%</p> <p>Asegurar las opciones para realizar las estadias 100%</p> <p>El indicador de Satisfacción de cliente externo es de 87%.</p>	<p>Analizar la encuesta de Cliente Externo para incrementar el grado de percepción en el Servicio.</p>	30/09/13	VCG

	El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 91% .			
Tema	Resultado del análisis	Acuerdos para mantener y mejorar el sistema y sus resultados	FECHA	RESPONSABLES
Investigación y Posgrado	Proyectos de Investigación acorde con las Líneas de investigación de la UPGM en 100% Profesores de Tiempo Completo con perfil PROMEP de N/A Cuerpos Académicos de 80% Verificación del avance del programa de proyectos de investigación de 100% El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 90% .	Revisar la verificación de los avances del Programa de Proyectos de Investigación.	30/09/13	HHJ
Gestión del Mantenimiento a la Infraestructura	Cumplimiento al programa de Mantenimiento Preventivo 100% Evaluación de Servicio 97% El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 90% .	Analizar la encuesta de cliente interno para mantener el grado de percepción en el Servicio.	30/09/13	JDCR RTI
Gestión de Recursos Humanos	Se han alcanzado las metas correspondientes de sus indicadores y en la Efectividad de la capacitación impartida que no se ha realizado. El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 92% .	Realizar las estrategias para realizar la evaluación de la efectividad de capacitación impartida. Analizar la encuesta de Cliente Interno para mantener el grado de percepción en el Servicio	30/09/13 30/09/13	MCBC
Gestión de Recursos Financieros	No se presentaron indicadores en la revisión por la Dirección. El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 90% .	Establecer la estrategia dar seguimiento a los indicadores del Proceso.	30/09/13	GSH
Adquisiciones y Control de Recursos Materiales	Se alcanzó una meta del 90% con el Programa de Evaluación de Proveedores, un 95% en Cumplimiento del suministro de los Materiales y Servicios solicitados y un 95% en el cumplimiento del suministro de los servicios solicitados	Establecer la estrategia dar seguimiento a los indicadores de Programa de Evaluación de Proveedores Se llegó a la meta correspondiente se realizaron	30/09/13	LPMG

	El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 90% .	estrategias para mantener el grado de percepción en el Servicio.		
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 100% en su Programa de Mantenimiento, así como en el Cumplimiento del Servicio de Soporte Técnico del 100% . El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 91% .	Dar seguimiento a los indicadores del Proceso. Analizar la encuesta de Cliente Interno para mantener el grado de percepción en el Servicio.	30/09/13	FOS KYGA
Control de Documentos y Registros	Se tiene las Listas Maestras de Documentos y Registros en un 100% , esto debido a la revisión de los documentos de todos los procesos El indicador de Satisfacción de cliente interno es de 92% .	Verificar el cumplimiento del control de documentos y registros. Se llegó a la meta correspondiente se realizaran estrategias para mantener el grado de percepción en el Servicio.	30/09/13 30/09/13	PXVV
Estado de las acciones preventivas y correctivas	Se encuentran contestadas todas las Acciones correctivas. Y el 100% de las acciones correctivas cerradas.	Realizar el seguimiento con los Auditores internos con respecto a las acciones tomadas.	30/09/13	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos PXVV
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.	30/09/13	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.
Cambios que puedan afectar al Sistema de Gestión	Cambio de Estrategia: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de la Administración Pública Estatal y Federal • Modificaciones a la Normatividad y Legislación Cambios en la Organización: <ul style="list-style-type: none"> • Cambio en la Administración Institucional • Modificaciones a la 	Se realizan las estrategias para estar preparados antes estos cambios de Estrategia, Organización e Infraestructura.	30/09/13	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.

	<ul style="list-style-type: none"> • Normatividad Institucional • Cambio de los Responsables de Procesos <p>Cambios en la Infraestructura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crecimiento de la infraestructura • Puesta en operación de Nuevos Edificios 			
Recomendaciones para la mejora del sistema y sus procesos	<p>Se recomienda realizar las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Líderes y Responsables de Procesos • Revisiones de los estándares nacionales para el establecimiento de los objetivos y metas • Sanción de incumplimiento 	Las acciones de Mejora podrán ser desarrolladas en conjunto, entre varios procesos.	30/09/13	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.	30/09/13	Líderes de Procesos y Responsables de Procesos.

Fecha próxima reunión: Octubre del 2013

Lugar: Sala de Usos Múltiples.

Representante de la Dirección