



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Fecha: Jueves 27/02/2014	Periodo: Julio a diciembre de 2013	Minuta No.: 01/2014
---------------------------------	---	----------------------------

1. EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA

Política de la Calidad		
<u>Vigente:</u>		
Política de la calidad en su nueva versión:		
En la Secretaría de Desarrollo Urbano, nos dedicamos a la construcción de infraestructura y equipamiento, a la planeación, regulación y ordenamiento del desarrollo urbano; ofreciendo obras y servicios de calidad para satisfacer las necesidades de la población colimense, obteniendo su reconocimiento.		
Esto lo logramos a través del mejoramiento de procesos mediante la evaluación y seguimiento de metas a través de indicadores, la aplicación de la norma ISO 9001:2008 y el cumplimiento de la normatividad vigente.		
Versión 2		
¿Requiere alguna modificación?	No <input checked="" type="checkbox"/>	Sí <input type="checkbox"/>
Esta política de la calidad fue revisada y aprobada el día 13 de noviembre del 2013 en sesión de comité de la calidad.		

2. ESTADO DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

Tipo de Acción	Registros SIN atender	Planes de Acción			
		Total	Al Corriente	Retrasada	Suspendida
Acción Correctiva	7	10	11	0	0
Acción Preventiva	0	1	1	0	0
Acción de Mejora	8	19	11	0	0
Total	8	30	14	0	0
Comentarios					
Como estrategia de atención de las observaciones (registros de hallazgos) derivadas de las auditorías internas y externas, se han agrupado dichas observaciones por punto de la norma con el objetivo de simplificar su análisis y eficientar su respuesta y atención. En esta estrategia se incluirán las 23 oportunidades de mejora derivadas de la auditoría externa realizada en el mes de febrero de 2013.					
C: Al corriente R: Retrasado S: Suspendido					

3. SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES

No. R.H.	Descripción de las Actividades/acción	Estatus			Motivo del retraso	Acción a realizar	Responsable
		C	R	S			
-	-	-	-	-	-	-	



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
-	-	-	-	-	-	-	-
Comentarios							

C: Al corriente R: Retrasado S: Suspendido

4. RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Meta:	<p>Con la información obtenida como resultado de los instrumentos aplicados, no se ha obtenido información que nos permita la comunicación con el cliente en todas las áreas, como lo marca la Norma ISO 9001:2008, para lo cual se ha capacitado al personal en el curso de calidad y excelencia en el servicio como parte de un mejor mecanismo de comunicación, que incluya un mejor diseño de la encuesta por aplicar; así como la implementación de una metodología que nos permita controlar la aplicación de las mismas, su periodicidad, métodos estadísticos y eficacia del instrumento de comunicación.</p> <p>Se buscará replantear el mecanismo de comunicación con el cliente a través de la documentación de una Guía para la comunicación con el cliente, ya que se considera que con una mejor gestión se puede obtener información más certera.</p>
--------------	--

6.1 Resultados de la evaluación de la percepción del cliente

Buzón o servicio	Evaluación general	Evaluación al personal	Tiempos de servicio	Instalaciones
Dirección de regulación y ordenamiento urbano.	79.00 %	94.00 %	89.00 %	N/A
Otras áreas	0	0	0	N/A
Promedio:	70.00 %			

6.2 Quejas de los usuarios por la prestación del servicio

Buzón o servicio	No. total de quejas	No. de quejas con respuesta	No. de quejas para seguimiento	Documento de respuesta
Dirección de regulación y ordenamiento urbano	8	0	8	N/A
Otras áreas	0	0	0	N/A
Total	8	0	8	-

MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

6.3 Sugerencias (Fuente para la toma de acciones preventivas y de mejora)				
Buzón o servicio	No. total de sugerencias	No. de sugerencias con respuesta	No. de sugerencias para seguimiento	Documento de respuesta
Dirección de regulación y ordenamiento urbano	2	0	2	N/A
Otras áreas	0	0	0	N/A
Total	2	0	2	-

6.4 Felicitaciones		
Buzón o servicio	No. total de felicitaciones	Contenido
Secretaría de Desarrollo Urbano	1	Se agradece la gestión de maquinaria por parte de la secretaría de turismo.
Dirección General de Desarrollo Urbano	1	Se agradece la gestión de maquinaria por parte de la secretaría de turismo.
Dirección de regulación y ordenamiento urbano	57	Se reconoce el buen trato de quienes atienden a la ciudadanía.
Otras áreas	0	N/A
Total	59	

5. DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Nombre del proceso	PC-05-03-01 Plan de la calidad para los programas de desarrollo urbano. Planeación			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			Jul-Dic 2013	
Eficiencia en el tiempo de respuesta de publicaciones	$I = \frac{NTdC}{NTd}$ Donde: NTdC = Número total de documentos que cumplen en tiempo de atención. NTd = Número Total de documentos enviados a publicación.	Mantener el tiempo máximo (doce días) de respuesta para la publicación de un expediente según la agilización de trámites; siempre y cuando el promovente realice el pago oportunamente.	162.33 %	No hay acciones a tomar, ya que los documentos se elaboran en tiempo y forma.

MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Comentarios	
N/A	

Nombre del proceso		PC-05-03-02 Plan de la calidad para el ordenamiento urbano		
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Jul-Dic 2013</i>	
Eficiencia en el tiempo de respuesta de publicaciones	I = NTdC/NTd Donde: NTdC = Número total de documentos que cumplen en tiempo de atención. NTd = Número Total de documentos enviados a publicación.	Mantener el tiempo máximo (doce días) de respuesta para la publicación de un expediente según la agilización de trámites; siempre y cuando el	95.00 %	Cuidar el tiempo perdido entre las dos fechas de mensajería, en la que se entrega solicitud de publicación a SGG por parte de SEDUR y donde se envía acuerdo firmado a SGG por parte de
		promoviente realice el pago oportunamente.		SEDUR.
Comentarios				
N/A				

Nombre del proceso		PC-05-03-03 Plan de la calidad para la regulación urbana. Usos de suelo		
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Jul-Dic 2013</i>	
Eficiencia en el tiempo de respuesta de firmas de congruencia	I=ND/3 Donde: ND es el número de días en los que se revisa y aprueba el trámite.	Mantener el plazo máximo (tres días), referente a los tiempos de respuesta para la firma de congruencia de un expediente según la agilización de trámites.	0.4000	Ser menos consecuentes con los H. Ayuntamientos en cuanto a tiempos de reposición de dictámenes, realizando cambios en Plan de Calidad.
Comentarios				



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

N/A

Nombre del proceso		PC-05-04-01 Plan de la calidad para proyectos ejecutivos		
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			Jul-Dic 2013	
Asertividad en los proyectos de obra	$I = (CFO/CP) * 100$ Donde: CFO = Es el costo final de obra. CP = Es el costo presupuestado.	Reducir la cantidad de precios extraordinarios imputables al proyecto ejecutivo.	99.70 %	N/A
Comentarios				
Se considera aceptable el nivel de asertividad.				

Nombre del proceso		PC-05-05-01 Plan de la calidad para la ejecución de obra pública.		
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			Jul-Dic 2013	
Eficiencia en el tiempo de ejecución de obra.	$I = (AFR/AFP) * 100$ Donde: AFR = el avance físico real, y AFP = el avance físico programado	Reducir el diferencial entre el avance físico real y el avance físico programado en un 5% anual (con respecto al ejercicio anterior).	85.00 %	Se deberá analizar por qué no se ha logrado la reducción programada.
Tasa de observaciones de auditoría de obra	$I = (NOAC_i - NOAC_{j1}) * 100$	Reducir al menos un 10% el porcentaje de	91.00 %	Se deberá analizar por qué



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

pública no solventadas con respecto a su calidad.	<p align="center">NOAC_i</p> <p>Donde: NOAC_i= Es el número de observaciones de auditoría respecto a la calidad del año. NOAC_{J-1}= Es el número de observaciones de auditoría solventadas en el año anterior.</p>	observaciones no solventadas relativas al cumplimiento de la calidad de la obra (con respecto al ejercicio inmediato anterior).		no se ha logrado la reducción programada.
---	--	---	--	---

Comentarios

Respecto a la eficiencia en el tiempo de ejecución de obra, se considera que el diferencial es mayor al programado, por lo que se deberán analizar los resultados.
En el caso de la tasa de observaciones de auditoría de obra pública no solventadas con respecto a su calidad, la reducción fue de 9 puntos, por lo que se deberá analizar la causa raíz que generó esta desviación.

Nombre del proceso	PC-05-05-02 Plan de la calidad para el seguimiento técnico del proceso constructivo.			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados <i>Jul-Dic 2013</i>	Acciones a tomar
Asertividad en los costos de obra.	$I = (CFO - CP) / CP * 100$ Donde: CFO = Costo final de la obra CP = Costo presupuestado	Reducir el diferencial entre el avance físico real y el avance físico programado en un 5% anual (con respecto al ejercicio anterior).	97.00 %	N/A
Comentarios				
Se considera aceptable el resultado debido a que no es mayor o menor en 5 puntos, del 100 % del costo.				

Nombre del proceso	PC-05-05-03 Plan de la calidad para la entrega de obra pública.			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados <i>Jul-Dic 2013</i>	Acciones a tomar

MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Eficiencia en la entrega de obra pública.	$I = \text{NOE} / \text{NOE}_j$ Donde: NOE = Número de obras entregadas NOE_j = Número de obras ejecutadas	Lograr la entrega del 95% de obras ejecutadas anualmente en las direcciones ejecutoras.	99.17 %	N/A
Comentarios				
Se cumplió la meta programada.				

Nombre del proceso	PC-05-05-04 Plan de la calidad para el apoyo logístico.			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados <i>Jul-Dic 2013</i>	Acciones a tomar
Apoyo Logístico en Acciones.	$I = (\text{NOA} / \text{NES}) * 100$ Donde: NOA = Es el número de obras apoyadas NES = Es el número de evento solicitados	Apoyar el 100% de solicitudes de apoyo logístico en eventos oficiales.	96.67 %	N/A
Comentarios				
Se considera aceptable el porcentaje, ya que no varía en más de 5 puntos del 100 % programado.				

Nombre del proceso	PC-05-07-01 Plan de la calidad para proyectos viales.			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados <i>Jul-Dic 2013</i>	Acciones a tomar
Asertividad en los proyectos de obra.	$I = [(\text{CFO} - \text{CP}) / \text{CP}] * 100$ Donde: CFO = Es el costo final de obra CP = Es el costo presupuestado	Mantener en un 10% máximo el diferencial entre el costo presupuestado y el costo final de la obra.	100.00 %	De acuerdo a nuestro resultado estamos dentro del parámetro de mantener el 10 %.
Comentarios				
N/A				

MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Nombre del proceso				
PC-05-07-02 Plan de la calidad para la ejecución de obra pública vial.				
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Jul-Dic 2013</i>	
Eficiencia en el tiempo de ejecución de obra.	I=NOE/NOR*100 Donde: NOE es el No. de obras entregadas NOR es el No. de obras realizadas	Reducir el diferencial entre el avance físico real y el avance físico programado en un 5% anual (con respecto al ejercicio anterior).	89.60 %	Se elaborará un procedimiento conjunto, entre la SEDUR y la SEFYA, para el pago de estimaciones de obra, el cual se deberá presentar a la alta dirección para su revisión en el mes de marzo próximo.
Comentarios				
Para mantener y mejorar la eficiencia en tiempo de las obras programadas con las realizadas es necesario el pago oportuno de los anticipos y estimaciones de cada una de las obras.				

Nombre del proceso				
PC-05-07-03 Plan de la calidad para la administración de la red estatal de vialidades.				
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Jul-Dic 2013</i>	
Eficiencia en el tiempo de ejecución de obra.	I=NOE/NOR*100 Donde: NOE es el No. de obras entregadas NOR es el No. de obras realizadas I=SUMA (AP/AR)/No. OBRAS AP=Avance Programado AR = Avance Real	Reducir el diferencial entre el avance físico real y el avance físico programado en un 5% anual (con respecto al ejercicio anterior).	97.24 % EFICIENCIA = 1/I 1.028	Se elaborará un procedimiento conjunto, entre la SEDUR y la SEFYA, para el pago de estimaciones de obra, el cual se deberá presentar a la alta dirección para su revisión en el mes de marzo próximo.
Comentarios				
Para mantener y mejorar la eficiencia en tiempo de las obras Programadas con las realizadas es necesario el pago oportuno de los anticipos y estimaciones de cada una de las obras.				



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Nombre del proceso	PC-05-11-01 Plan de la calidad para la licitación de obra pública a través del procedimiento de adjudicación directa.			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			Jul-Dic 2013	
Monto Porcentual Contratado en Obra por Adjudicación Directa.	MCOAD=(MMAD/MMTC)*100 Donde: MCOAD =Monto Contratado en Obra por Adjudicación Directa MMAD =Monto Mensual Por Adjudicación Directa MMTC =Monto Mensual Total Contratado	Reducir el porcentaje de obra ejecutada por esta modalidad en un 50 % anual.	15.00 %	N/A
Comentarios				
En el año 2012 el resultado de este indicador fue del 29.69 % se logró reducir un 49 %				

Nombre del proceso	PC-05-11-02 Plan de la calidad para la licitación de obra pública a través del procedimiento de invitación a cuando menos tres personas.			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			Jul-Dic 2013	
Monto Porcentual Contratado en Obra por Invitación a Cuando Menos Tres Personas.	MCOIT=(MAIT/MMTC)*100 Donde: MCOIT =Monto Contratado en Obra por Invitación a Cuando Menos Tres MAIT =Monto Mensual Contratado por Invitación a Cuando Menos Tres MMTC =Monto Mensual Total Contratado	Reducir el porcentaje de obra ejecutada por esta modalidad en un 20 % anual.	13 %	N/A
Comentarios				
En el año 2012 el resultado de este indicador fue del 8.87%, este se incrementó ya que en el 2013 se adquirieron insumos para obras por administración bajo esta modalidad.				



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Nombre del proceso				
PC-05-11-03 Plan de la calidad para la licitación de obra pública a través del procedimiento de convocatoria pública abierta.				
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Jul-Dic 2013</i>	
Monto Porcentual de Licitaciones Públicas Canceladas.	MPLPC=NLC/TLP	Mantener en cero el número de licitaciones canceladas.	7.14 %	N/A
Donde: MPLPC =Monto Porcentual de Licitaciones Públicas Canceladas NLC =Número de Licitaciones Canceladas TLP =Total de Licitaciones Publicadas				
Comentarios				
Fueron cancelas por causas ajenas a esta dependencia.				

Nombre del proceso				
PC-05-11-04 Plan de la calidad para la contratación.				
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Jul-Dic 2013</i>	
Número Porcentual de Contratos contra Empresa	NPCE=(TNC/TERP)*100	Incrementar el número de empresas con al menos un contrato.	193.27 %	N/A
Donde: NPCE = Numero Porcentual de Contratos por Empresa TNC = Total de Numero de Contratos TERP = Total de Empresas Registradas en el Padrón				
Comentarios				
La meta se superó en un 93.27%				

Nombre del proceso	
PC-05-11-05 Plan de la calidad para la adición y modificación de contratos.	



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Jul-Dic 2013</i>	
Monto Porcentual de Convenios Realizados.	MPCR= (TCM/TC)*100 Donde: MPCR= Monto Porcentual de Convenios Realizados en Monto	Reducir en 20.00 % anual el número de Convenios Adicionales en monto.	18.35 %	Se informara a las direcciones ejecutoras y a la dirección de proyectos el resultado de este indicador para que implemente las acciones necesarias.
	TCM= Total de Convenios en Monto TC= Total de Contratos			
Comentarios				
N/A				

Nombre del proceso	PC-05-12-01 Plan de la calidad para el programa operativo anual.			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Jul-Dic 2013</i>	



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Eficiencia en la programación de recursos, por fondos autorizados	<p>I= (POA PFP/ POA PFA)*100 Donde:</p> <p>POA PFP= Programa Operativo Anual Por Fondo Programado</p> <p>POA PFA= Programa Operativo Anual Por Fondo Autorizado</p>	Cumplir con el 100% de la programación de los recursos, (acumulado mensual).	82.00 %	<p>1.-En la primer semana de marzo entregar al Secretario y al Director General una propuesta de obras a ejercer con recurso Estatal</p> <p>2.- De las observaciones y apuntes que la Alta Dirección haya hecho a la propuesta, realizar los ajustes.</p> <p>3.- Entregar a firma el POA al Director General y al Secretario.</p> <p>4.- Entregar el POA firmado al Director General de Egresos.</p> <p>5.- Entregar al Controlador de Documentos el POA para su publicación el 28 de marzo 2014.</p>
Comentarios				
N/A				

Nombre del proceso	PC-05-12-03 Plan de la calidad para la administración financiera de la obra pública.			
Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Acciones a tomar
			<i>Ene-Jun 2013</i>	

MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

<p>Eficiencia en el ejercicio de los recursos programados.</p>	<p>I= (RE/RP)*100 Donde: RE = Recursos Ejercidos, y RP = Recursos Programados</p>	<p>Ejercer el 100% de los recursos programados mensualmente ministrados para el año 2014</p>	<p align="center">61.68 %</p>	<p>1.- Cada quince días, realizar un corte en el estatus de las obras programadas con relación a los contratos. 2.- De las obras detectadas que no han sido contratadas, informar y solicitar una justificación a la Unidad Licitadora.</p>
Comentarios				
N/A				

6. RELACIÓN DE PRODUCTO NO CONFORME

Área de Detección	Descripción del Producto no Conforme	Tratamiento	Retroalimentación con el Cliente	Evidencia
Dirección de proyectos	No contar con laboratorio para estudio de mecánica de suelos	Se trabaja en la construcción de un laboratorio de mecánica de suelos.	N/A	Contrato de obra pública en página de transparencia.
Dirección de regulación y ordenamiento urbano	Existen personas que no saben cómo se llenan los formatos.	Dar oportunidad de que todos los que componen la Dirección tenga un día de llenado de documentos, para que estén enterados del proceso.	N/A	Capacitación del personal.
Todas las áreas de la dependencia	El personal de la dependencia desconoce si se realizan encuestas de ambiente de trabajo, lo que demuestra oportunidades de mejora en los mecanismos de comunicación interna.	Solicitar a la Dirección General de Recursos Humanos la difusión del resultado de la encuesta de DNC.	N/A	Se enviará oficio.
Coordinación de	Asegurar que existan los	Se documentará	N/A	Guía de



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Gestión y Mejora Continua	mecanismos adecuados de comunicación con el cliente, y cuidar que las felicitaciones también queden en la minuta de revisión por la dirección.	una Guía de comunicación con el cliente.		comunicación con el cliente.
Coordinación de Gestión y Mejora Continua	No se cuenta con un mecanismo que permita el seguimiento de los objetivos de calidad y la meta de los mismos.	Se generará un documento que nos permita dar seguimiento.	N/A	Formato
Dirección Caminos	de Reforzar la aplicación del procedimiento de producto no conforme. Ej. PC-05-07-02 Plan De Calidad para la ejecución de obra pública vial. No mostro evidencia que se registra el producto no conforme.	Asistir a capacitación.	N/A	Lista de asistencia.
Dirección Regulación Ordenamiento Urbano	de y Se identificó que algunas de las fases del proceso no se realizan por falta de insumos (específicamente transporte).	Gestionar un vehículo para el área.	N/A	Oficio
Dirección Control, Seguimiento y Sistemas	de El plan de calidad no refleja en la realidad las acciones operativas que desarrollan.	Modificar el plan de calidad.	N/A	la Plan de Calidad
Dirección Control, Seguimiento y Sistemas	de y No se mide la eficacia del proceso, debido a que el indicador con el que cuentan no mide realmente el objetivo y operación del proceso.	PC-05-12-03 Plan de la Calidad para la Administración financiera de la obra pública.	N/A	la Plan de Calidad
Direcciones ejecutoras PC-05-05-02 Plan de la Calidad para el seguimiento técnico del proceso constructivo de obra pública.	de Se identificó que el formato denominado "justificación para la elaboración del convenio adicional", no se encuentra reflejado en el diagrama del proceso y lo mencionaron como un requisito de entrada.	Revisar plan de la calidad.	N/A	la Plan de Calidad



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Dirección de Caminos Coordinación de la Unidad Estatal de Licitación de	No se mostró evidencia de acciones tomadas relativas al resultado del indicador de proceso, cuando este no alcance	Capacitar al personal y revisar los resultados.	N/A	Registro de hallazgos.
Obra Pública. PC-05-07-07 Plan de la calidad para la ejecución de obra pública vial. PC.05-11-05 Plan de la calidad para la adicción y modificación de contratos.	los resultados planificados.			
Total de PNC	11			

7. DECISIONES Y/O ACCIONES

Tópicos	Decisiones y/o Acciones	Periodo de realización	Responsable
Mejora de la eficacia del SGC y sus procesos	Se ha identificado a los ingenieros y arquitectos titulados para capacitarlos como DRO y se solicitará la impartición de un curso a la Dirección de Profesionalización.	25/04/14	Coordinación Administrativa
	Retomar la realización de círculos de la calidad.	Permanente	Direcciones y Coordinaciones de área.
Mejora del producto en relación con los requisitos del cliente	Se deberá elaborar una guía de comunicación con el cliente que defina las políticas del mismo, periodos de medición y unifique la herramienta de comunicación con el cliente.	20/03/14	Ing. Antonio Moreno Trujillo, Representante de la Dirección.



MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

Necesidades de recursos	Se continuará con la gestión de recursos en el presupuesto de la Secretaría, para su integración al Presupuesto de Egresos del Estado 2014, en el cual se aseguren los suministros y recurso económicos requeridos para el mejor funcionamiento de la Dependencia en materia de infraestructura y recursos humanos.	30/06/14	M. C. Jesús Arturo Paredes Cebreros, Coordinador Administrativo
-------------------------	---	----------	--

Elaborado por:	Revisado y aprobado por:
Ing. Antonio Moreno Trujillo	Arq. José Fernando Morán Rodríguez
Representante de la Dirección	Alta Dirección