



Centro de Investigación en Materiales Avanzados, S.C.

ANEXO IV

PMG

ACCIONES CONVENIDAS



www.cimav.edu.mx

Componente Estándar

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de atención y participación ciudadana	1. Realizar un diagnóstico sobre los mecanismos de atención y participación ciudadana, así como de aseguramiento de calidad (verificaciones y grupos de enfoque) en los trámites y servicios de la Institución, diferenciando los puntos de internación al territorio nacional.			Del 01/01/2009 al 31/03/2009	No aplica	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
		2. Analizar y reportar los resultados de las Encuestas, Estudios de Opinión, Monitoreo Ciudadano, Verificaciones y Grupos de Enfoque con que cuente la institución, sobre la calidad de los procesos, trámites y servicios.			Del 01/01/2009 al 31/03/2009	No aplica	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
		3. Implantar mecanismos de participación ciudadana para conocer la satisfacción del usuario respecto de los trámites y servicios de alto impacto ciudadano.	Asegurar la operación de los mecanismos implantados	El 100% de los mecanismos de participación ciudadana y de aseguramiento de la calidad operando	Del 01/04/2009 al 30/09/2009	Calificación Ciudadana de Trámites y Servicios	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de atención y participación ciudadana	4. Establecer verificaciones y/o grupos de enfoque para evaluar la calidad de los trámites y servicios de alto impacto ciudadano.	Evaluar la calidad de los trámites y servicios de alto impacto ciudadano	El 100% de los mecanismos de participación ciudadana y de aseguramiento de la calidad operando en el 100% de los trámites y servicios de alto impacto ciudadano de la institución	Del 01/04/2009 al 30/09/2009	No aplica	Dirección de Vinculación
		5. Generar información a partir de los resultados de los mecanismos de atención y participación ciudadana, así como de aseguramiento de calidad (verificaciones y grupos de enfoque) de los trámites y servicios, diferenciando los proporcionados en los puntos de internación, para orientar su mejora.	Utilizar la información para generar mejoras en el corto plazo	Subsanar el 90% de las problemáticas identificadas	Del 01/07/2009 al 31/12/2009	No aplica	Dirección de Vinculación
		6. Integrar un inventario de Oficinas de Atención al Público en Trámites y Servicios.			Del 01/01/2009 al 31/03/2009	No aplica	No aplica
		7. Establecer un Registro Integral de personal de Atención Ciudadana.			Del 01/01/2009 al 31/03/2009	No aplica	No aplica

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMA V	Sistema de atención y participación ciudadana	8. Elaborar un programa de capacitación para el personal de atención a la ciudadanía, basado en las actitudes, conocimientos y habilidades (perfil) que en materia de atención ciudadana defina la SFP, en los trámites y servicios de alto impacto ciudadano.	Identificar los temas de atención ciudadana sobre los que se capacitará al personal	100% de los expedientes del personal de atención a la ciudadanía revisados	Del 01/04/2009 al 30/06/2009	No aplica	Dirección de Administración y Finanzas
		9. Capacitar al personal de atención a la ciudadanía en el 20% de las oficinas que atienden al 80% de los usuarios, en los trámites y servicios de alto impacto ciudadano.			Del 01/07/2009 al 31/12/2009	Porcentaje de cumplimiento del Programa de Capacitación	No aplica
	Sistema de desregulación	1. Integrar el Inventario de Trámites y Servicios Federales (ITSF).	Inventario de Trámites y Servicios Federales	Incorporar al ITSF todos los trámites y servicios al ITSF de la institución.	Del 24/11/2008 al 31/01/2009	No aplica	Dirección de Administración y Finanzas
		2. Identificar la relación entre los trámites y servicios federales.	Relación entre los trámites y servicios federales.	Relacionar todos los trámites y servicios de acuerdo a la SFP a través del Sistema de Trámites y Servicios Públicos de Calidad.	Del 01/02/2009 al 31/03/2009	No aplica	Dirección de Administración y Finanzas
		3. Proponer y programar acciones de desregulación en la APF relacionadas con los principales temas o procesos de la actividad económica.	Programa de Desregulación	Desregular al menos 1 disposición de la normatividad para trámite o servicio en la institución	Del 01/04/2009 al 30/06/2009	No aplica	Dirección de Administración y Finanzas

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de desregulación	4. Instrumentar y dar seguimiento a las acciones de desregulación en la APF, específicamente las que se realizarán en el periodo 2009-2012.	Instrumentar el Programa de Desregulación	Establecer hasta donde se pretende desregular la normatividad, trámites y servicios en la institución	Del 01/07/2009 al 30/11/2012	Porcentaje de acciones de desregulación realizadas con respecto a las programadas.	Dirección de Administración y Finanzas
	Sistema de gobierno digital	1. Analizar los procesos de gestión interna y servicios públicos institucionales e interinstitucionales susceptibles de optimizar y de elevar su eficiencia mediante soluciones tecnológicas.	Análisis de los procesos susceptibles de automatizar	Analizar el 100% de los procesos de trámites y servicios sustantivos (Servicios técnicos especializados de laboratorio, trámite de inscripción a los programas del Posgrado y otorgamiento de Becas)	Del 01/12/2008 al 31/12/2008	Procesos de gestión interinstitucional que incorporarán tecnología de información y comunicación	Responsables de Programas y Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas
						Procesos de gestión interna que incorporarán tecnología de información y comunicación	
						Trámites y servicios públicos que incorporarán tecnología de información y comunicación	

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de gobierno digital	2. Determinar y priorizar las acciones de mejora de acuerdo a las metas y objetivos de la institución.	Determinar prioridades sobre mejoras Institucionales	Priorizar el 100% de los procesos de trámites y servicios sustantivos para determinar posteriormente las acciones de mejora	Del 01/12/2008 al 31/12/2008	Procesos de gestión interinstitucional que incorporarán tecnología de información y comunicación	Responsables de Programas y Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas
						Procesos de gestión interna que incorporarán tecnología de información y comunicación	
						Trámites y servicios públicos que incorporarán tecnología de información y comunicación	
		3. Determinar los costos y beneficios de la implementación de las acciones de mejora.	Determinar costos de implementación de mejora	Realizar un análisis de costo beneficio de las acciones seleccionadas para mejorar los procesos sustantivos	Del 01/12/2008 al 31/12/2008	Procesos de gestión interinstitucional que incorporarán tecnología de información y comunicación	Responsables de Programas y Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas
						Procesos de gestión interna que incorporarán tecnología de información y comunicación	
						Trámites y servicios públicos que incorporarán tecnología de información y comunicación	

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de gobierno digital	4. Integrar y presentar las acciones de mejora, incluyendo los procesos interinstitucionales, como un proyecto estratégico e incorporarlos al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC).	Presentación del PETIC	Incluir en el PETIC un programa de trabajo detallado sobre las acciones de mejora a realizar detectadas en los procesos susceptibles a automatizar durante el 2009.	Del 01/02/2009 al 28/02/2009	Procesos de gestión interinstitucional que incorporarán tecnología de información y comunicación Procesos de gestión interna que incorporarán tecnología de información y comunicación Trámites y servicios públicos que incorporarán tecnología de información y comunicación	Responsables de Programas y Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas
	Sistema de mejora regulatoria interna	1. Identificar a las unidades administrativas que diseñan o emiten normativa (Áreas normativas).	Confirmación por escrito de cada unidad administrativa que de acuerdo al listado no sea normativa.	Contar con los oficios que corroboren el listado de emisores	Del 01/01/2009 al 30/03/2009	No aplica	Responsable del PMG

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de mejora regulatoria interna	2. Emitir la norma para operar al interior de la institución el proceso de calidad regulatoria.	Emitir una norma que implante el proceso de calidad regulatoria en la institución, el cual, sustituirá que en su caso, a los acuerdos, lineamientos o normativa que actualmente sustenta al Comeri y la Normateca Interna de la Institución.	Emisión de instrumento interno que institucionalice el proceso de calidad regulatoria	Del 01/01/2009 al 30/03/2009	No aplica	Dirección de Administración y Finanzas
		3. Integrar y mantener actualizado el inventario del marco normativo interno de administración.	Ratificación de inventario por cada unidad normativa.	Contar con el oficio corroborando el inventario vigente	Del 01/01/2009 al 30/06/2009	No aplica	Responsable del PMG
		4. Publicar en Internet, el marco normativo interno de administración (vigente y compilado).	Contar con el sistema electrónico de difusión con las características requeridas	La operación del sistema electrónico.	Del 01/01/2009 al 15/07/2009	Porcentaje de difusión del marco normativo vigente (DM)	Responsable del PMG y Unidad de Telecomunicaciones y Sistemas
		5. Definir un programa de trabajo para mejorar el marco normativo interno.	Reducción del número de normas internas de administración	Reducir del 10% al 20% el inventario de normas internas de administración mediante la eliminación o fusión de las mismas	Del 01/01/2009 al 15/07/2009	No aplica	Responsable del PMG y Presidente del COMERI

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMA V	Sistema de mejora regulatoria interna	6. Revisar y modificar el marco normativo interno aplicando el proceso de calidad regulatoria.	No aplica	No aplica	Del 01/01/2009 al 31/12/2009	Porcentaje de Regulación mejorada (RM)	No aplica
		7. Analizar y emitir proyectos normativos aplicando el proceso de calidad regulatoria.	No aplica	No aplica	Del 01/12/2008 al 31/12/2009	Grado de calidad regulatoria del marco normativo interno (CR)	No aplica
		8. Realizar mediciones de percepción con usuarios, sobre las mejoras realizadas.	Normas internas que serán materia de evaluación	100% de las normas evaluadas	Del 01/07/2009 al 31/07/2010	Grado de satisfacción de usuarios (S)	Responsable del PMG y Presidente del COREMI
	Sistema de racionalización de estructuras	1. Registrar la estructura de organización de la institución ante las instancias globalizadoras.			Del 01/10/2008 al 31/12/2008	No aplica	Dirección de Administración y Finanzas

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de racionalización de estructuras	2. Realizar un análisis del recurso humano con funciones administrativas y de apoyo.			Del 01/10/2008 al 31/01/2009	Costo anual de los recursos humanos con funciones de soporte administrativo	Dirección de Administración y Finanzas
						Número de personas de las coordinaciones administrativas y oficinas de enlace administrativo.	
	Sistema de trámites y servicios públicos de calidad	1. Validar y actualizar información del Inventario de Trámites y Servicios del Gobierno Federal.			Del 24/11/2008 al 31/01/2009	No aplica	Dirección de Administración y Finanzas
		2. Identificar los trámites y servicios susceptibles de: a. Eliminar, b. Fusionar y c. Regular	Trámites y servicios susceptibles de eliminar, fusionar y regular	No Aplica	Del 03/11/2008 al 24/11/2008	No aplica	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
		3. Elaborar e implementar un plan de trabajo para la eliminación, fusión y regulación de trámites y servicios.	Plan de trabajo para eliminar trámites y servicios	Eliminar los trámites y servicios identificados	Del 31/10/2008 al 31/01/2009	1. Trámites y servicios eliminados	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
						2. Trámites y servicios fusionados	
		3. Elaborar e implementar un plan de trabajo para la eliminación, fusión y regulación de trámites y servicios.	Plan de trabajo para fusionar trámites y servicios	Fusionar los trámites y servicios identificados	Del 31/10/2008 al 31/01/2009	1. Trámites y servicios eliminados	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
						2. Trámites y servicios fusionados	

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de trámites y servicios públicos de calidad	3. Elaborar e implementar un plan de trabajo para la eliminación, fusión y regulación de trámites y servicios.	Plan de trabajo para regular trámites y servicios	Regular los trámites y servicios identificados	Del 31/10/2008 al 31/01/2009	1. Trámites y servicios eliminados	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
						2. Trámites y servicios fusionados	
		4. Determinar los trámites y servicios de alto impacto para la institución y la ciudadanía.	Listado de trámites de alto impacto	Contar con un listado de trámites de alto impacto	Del 24/11/2008 al 24/11/2008	3. Total de trámites y servicios de alto impacto (Nota: Esta acción define la línea base del indicador 4 de la tabla de indicadores en el Capítulo 6 de la guía de este sistema)	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema de trámites y servicios públicos de calidad	5. Realizar un diagnóstico integral de los trámites y servicios de alto impacto identificados, determinando áreas de oportunidad y compromisos de mejora orientados a: a. Disminuir requisitos. b. Establecer, publicar y difundir estándares de servicio. c. Disminuir el uso de formatos o establecer formatos universales. d. Utilizar eficientemente las tecnologías de información (teléfono, Internet, cajeros automáticos, correo electrónico). e. Ampliar las opciones de pago.	Diagnóstico Integral de trámites y Servicios de alto Impacto	Contar con un Diagnóstico Integral	Del 05/01/2009 al 31/03/2009	No aplica	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
		6. Elaborar e implementar un plan de trabajo con base en el diagnóstico integral, para mejorar los trámites y servicios de alto impacto. Las mejoras deben orientarse a los incisos señalados en el diagnóstico (acción 5).	Plan de trabajo para mejorar los trámites y servicios de alto impacto	Mejorar los trámites de alto impacto seleccionados	Del 01/03/2009 al 31/12/2009	4. Trámites y servicios de alto impacto mejorados.	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
		7. Identificar las oficinas de atención al público con los mayores problemas de funcionalidad en el servicio.	Listado de oficinas de atención a público	Contar con un Listado de oficinas de atención a público	Del 01/01/2009 al 31/03/2009	No aplica	Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMA V	Sistema de trámites y servicios públicos de calidad	8. Elaborar e implementar un plan de trabajo con acciones de mejora que impacten la funcionalidad y operación de las oficinas de atención al público críticas y se logre una mejor gestión de los trámites y servicios en beneficio de los usuarios, respecto de: a. La funcionalidad de las oficinas b. La facilidad en la operación y comodidad de las oficinas de atención.	Plan de trabajo para mejorar las oficinas de atención al público	Mejorar las oficinas de atención al público identificadas	Del 31/03/2009 al 31/12/2009	5. Oficinas de atención al público con mejoras en funcionalidad, facilidad de operación y comodidad.	Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Vinculación y Departamento de Posgrado
	Sistema procesos eficientes	1. Seleccionar los procesos a mejorar. PROCESOS SUSTANTIVOS	Seleccionar los procesos a mejorar	Selección y descripción de los procesos a mejorar	Del 01/10/2008 al 30/01/2009	No aplica	Responsables de los Programas, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección de Planeación y Asuntos Estratégicos
		2. Analizar los procesos seleccionados a fin de identificar mejoras en su desempeño. PROCESOS SUSTANTIVOS			Del 01/12/2008 al 30/04/2009	No aplica	Responsables de Programas, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección de Planeación y Asuntos Estratégicos

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema procesos eficientes	3. Seleccionar las mejoras a implementar. PROCESOS SUSTANTIVOS			Del 01/05/2009 al 31/05/2009	No aplica	Responsables de Programas, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección de Planeación y Asuntos Estratégicos
		4. Implementar las mejoras y aplicar el ciclo de mejora continua. PROCESOS SUSTANTIVOS			Del 01/06/2009 al 30/11/2009	Procesos sustantivos mejorados	Responsables de Programas, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección de Planeación y Asuntos Estratégicos
		1.- Registrar la información relacionada con las actividades para la elaboración de los productos de las oficinas mayores o equivalentes. PROCESOS ADMINISTRATIVOS			Del 01/11/2008 al 28/02/2009	Productos definidos en el MUPA clasificados en grupos	No aplica (SFP definirá los procesos administrativos a mejorar en Marzo 2009)
		2. Identificar los procesos administrativos a mejorar. PROCESOS ADMINISTRATIVOS			Del 01/03/2009 al 31/03/2009	Productos definidos en el MUPA clasificados en grupos	No aplica

Siglas Dependencia	Sistema	Acción	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable
CIMAV	Sistema procesos eficientes	3. Analizar los procesos seleccionados a fin de identificar mejoras en su desempeño. PROCESOS ADMINISTRATIVOS			Del 01/03/2009 al 30/04/2009	No aplica	No aplica
		4. Seleccionar las mejoras a implementar. PROCESOS ADMINISTRATIVOS			Del 01/04/2009 al 31/05/2009	No aplica	No aplica
		5. Implementar las mejoras. PROCESOS ADMINISTRATIVOS			Del 01/05/2009 al 31/12/2009	No aplica	No aplica
		6. Registrar la información relacionada con las actividades para la elaboración de los productos, a fin de conocer la disminución de las cargas administrativas del producto mejorado. PROCESOS ADMINISTRATIVOS			Del 01/01/2010 al 31/01/2010	Disminución de cargas administrativas Productos definidos en el MUPA clasificados en grupos	No aplica

Total de Registros Componente Estándar: 47

Componente Específico

Siglas Dependencia	No. Control del PIMG	Nombre del Proyecto	Nombre de Compromiso	Meta	Periodo de Ejecución	Indicador	Unidad Administrativa Responsable	Compromiso Asociado al Sistema
CIMAV	CEEV10032	Mejorar la Eficiencia Terminal de los Programas de Posgrado	Programa de seguimiento y comunicación con estudiantes y directores de tesis	71.1% y 72.4% maestría y doctorado respectivamente	Del 05/01/2009 al 28/12/2012	Índice de eficiencia terminal por cohorte generacional	Dirección Académica. Dr. Erasmo Orrantia Borunda	Sin asociación

Total de Registros: 1