



# INFORME DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD



Diciembre 2015



- Resultados de Auditoría
- Encuesta de Satisfacción del cliente
- Servicios no conformes
- Comprensión de la Política de Calidad
- Estado de las acciones correctivas/preventivas
- Recomendaciones para la mejora



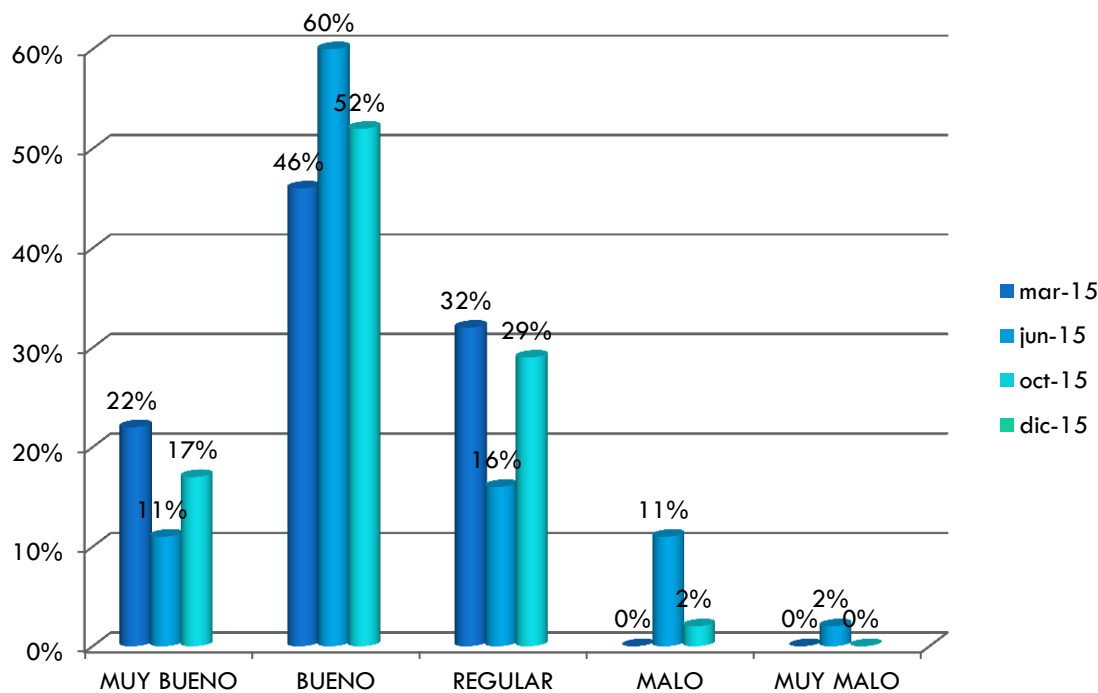
# Resultado de Auditorías

AUDITORÍA	NO CONFORMIDADES	REQUISITO/ DOCUMENTO
AI-02-2015	<b>NC-32</b> “La organización debe determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia”. Sin embargo no se encontró evidencia de acciones preventivas documentadas de enero a octubre del 2015.	8.5.3 de la norma ISO 9001:2008
	<b>NC-33</b> “La alta dirección debe asegurarse de que la política de calidad sea comunicada y entendida dentro de la organización. Sin embargo sólo se observó que 29 de 47 personas que integran el personal de la Unidad Académica, conocen la política de calidad, mediante la aplicación del cuestionario de seguimiento de comprensión de la política de la calidad de la UAN FT-CTC-30/ Rev.01 en el primer semestre del 2015.	5.3 de la norma ISO 9001:2008



# Retroalimentación del cliente

## CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO



El servicio calificado como regular aumenta de 16% a 29%.

- El gráfico muestra un comparativo de la calificación general del servicio para 3 periodos, aún no se tienen resultados de Diciembre de 2015.

-Se observa un incremento favorable de 6% del servicio calificado como muy bueno.

- Sin embargo el calificado como bueno disminuye un 8%.

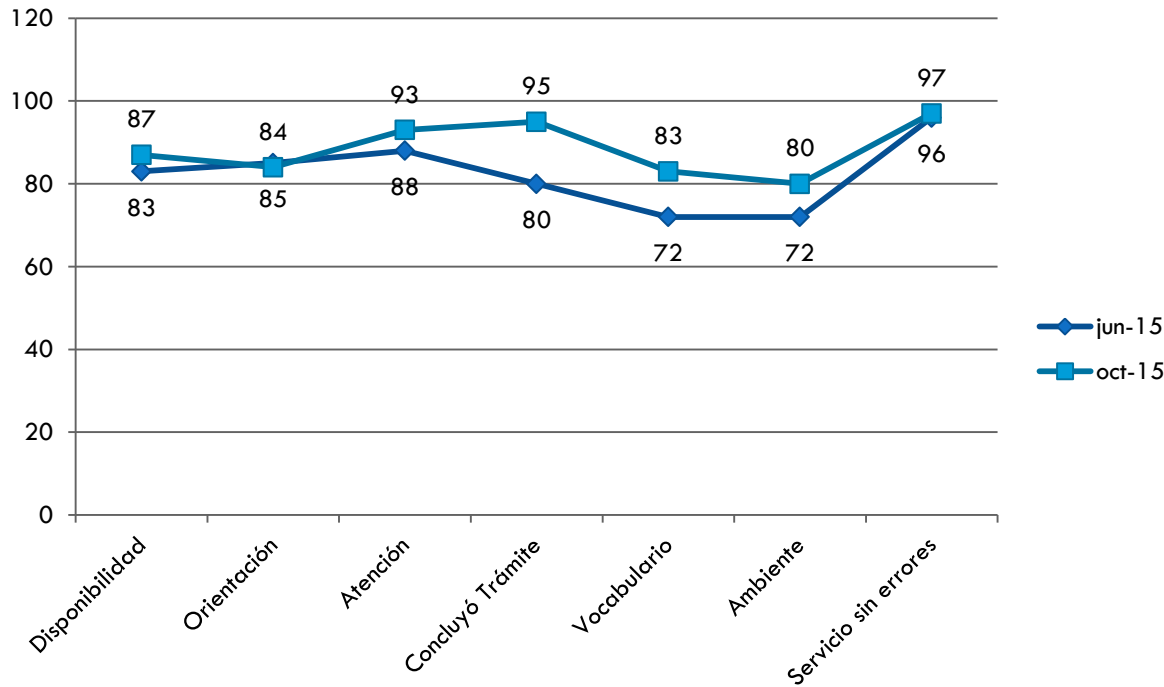
-Hay una disminución significativa del servicio catalogado como malo y muy malo, pasando el primero de 11% a 2% y el segundo de 2% a 0%.



# Retroalimentación del cliente

## PROMEDIO POR RUBRO

### Encuesta de Satisfacción Octubre 2015 vs Junio 2015



El gráfico muestra el comparativo de la calificación obtenida por rubro de la encuesta de Junio de 2015 vs la de Octubre de 2015. Se observa una mejora general del 6.14%. El aumento más significativo fue el de la conclusión del trámite subiendo de 80% a 95%. Los puntajes más bajos siguen siendo ambiente percibido y vocabulario utilizado al recibir el servicio.





# Servicios no conformes

Se han registrado 3 servicios no conformes:

1. Se imprimió una lista de calificaciones con el nombre de la materia incorrecta debía ser Biología III en lugar de Biología IV.
2. Se omitió un alumno en la lista de calificaciones de las materias optativas.
3. Se omitieron 2 alumnos en una lista de final ordinario.



# Comprensión de la política de Calidad

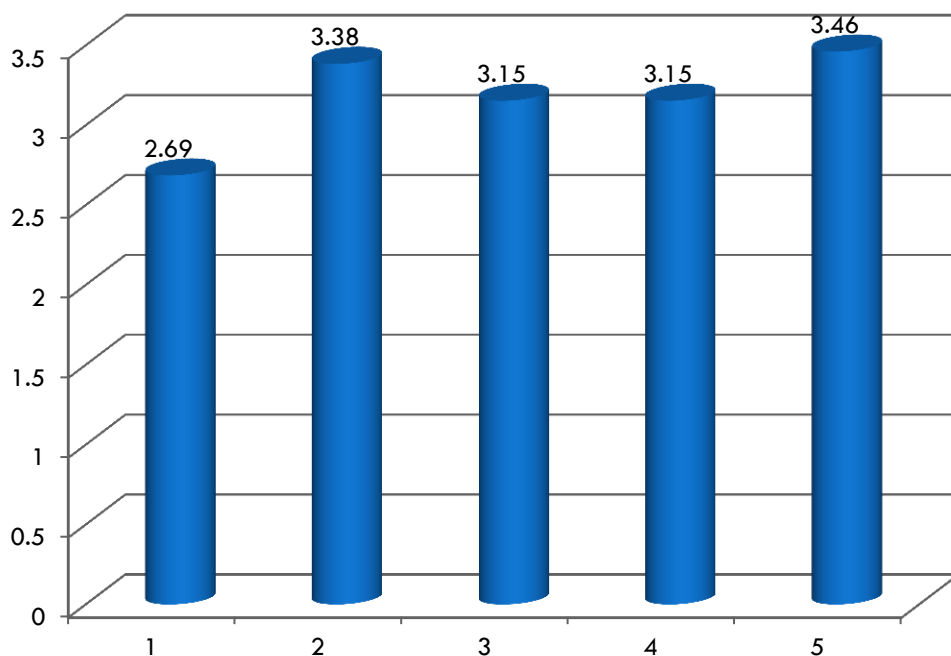
Se aplicó el formato FT-CTC-30/REV.01

## CUESTIONARIO DE SEGUIMIENTO DE COMPRENSIÓN DE LA POLITICA DE CALIDAD DE LA UAN.

1. EXPLIQUE CON SUS PROPIAS PALABRAS QUE ENTIENDE DE LA POLITICA DE CALIDAD DEL SAC
2. LAS ACTIVIDADES QUE USTED REALIZA, QUE IMPACTO TIENEN EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
3. ¿CÓMO DA EVIDENCIA DE QUE EL SERVICIO REALIZADO SATISFACE LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS?
4. ¿CÓMO SE ASEGURA DE QUE SE CUMPLE CON LA NORMATIVIDAD UNIVERSITARIA VIGENTE?
5. COMO SE RELACIONA LA POLÍTICA DE LA CALIDAD CON LAS NECESIDADES Y RAZÓN DE SER DE SU DEPENDENCIA O UNIDAD ACADEMICA?



# Comprensión de la política de Calidad



En el gráfico se pueden observar los resultados promedio por pregunta. En total se obtuvo un promedio de 15.83 puntos, lo que indica que se necesita reforzar la evidencia requerida para demostrar el cumplimiento de la política de calidad.





# Estado de las acciones correctivas/preventivas

FOLIO	ESTADO	ACCIONES	AVANCE
AC-45-2014	ABIERTA	Realizar actualización periódica de los inventarios	Se da seguimiento mensual a la actualización de inventarios.
AC-32-2015	ABIERTA	Capacitar al personal para documentar acciones correctivas y preventivas.	Se gestionará curso por parte del SAC para llevar a cabo capacitación.
AC-33-2015	ABIERTA	Aplicar cuestionario de la política de calidad al 100% del personal semestralmente. Difundir y sensibilizar al personal sobre la importancia de la política de calidad.	Se aplicó del 23 al 27 de Noviembre logrando un 75% de encuestados. Pendiente aplicar 14 encuestas. Ya se gestionó curso de capacitación para difusión y sensibilización de la política.



# Recomendaciones para la mejora

- Dar prioridad a la elaboración y seguimiento de acciones correctivas y preventivas.
- Llevar a cabo círculos de calidad con todas las áreas.
- Seguimiento al programa de 5's +1 y seguridad e higiene.
- Planeación de actividades, elaboración de un cronograma general de las actividades del SAC en la Unidad Académica.
- Realizar análisis de resultados de encuesta de satisfacción y servicios no conformes para implementar acciones correctivas.

