



# INFORME DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD



Julio 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

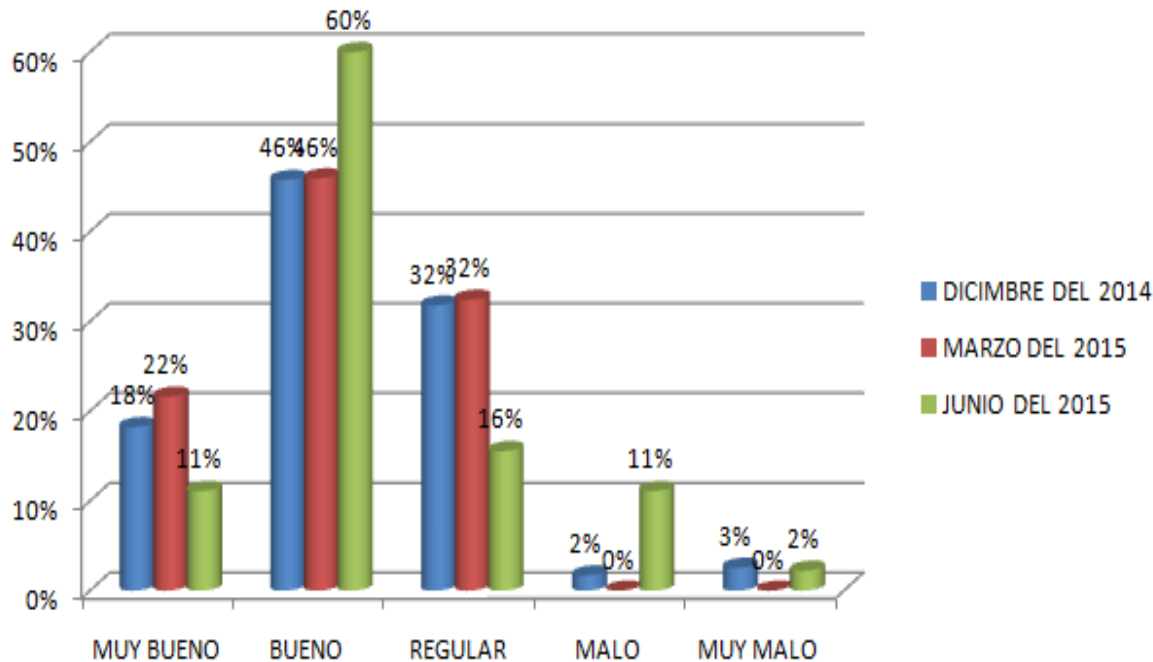


# Resultado de Auditorías

AUDITORÍA	NO CONFORMIDADES	REQUISITO/DOCUMENTO
AI-02-2014	<b>NC-44</b> NO SE ESTÁ DANDO SEGUIMIENTO AL ACTA DE VERIFICACIÓN DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE	6.4 DE LA NORMA ISO 9001 Y ACTA DE VERIFICACIÓN DE LA COMISIÓ DE SEGURIDAD E HIGIENE FT-RH-12/REV.00
	<b>NC-45</b> NO SE ESTA REVISANDO LA EFICACIA DE LAS ACCIONES CORRECTIVAS TOMADAS	8.5.2 DE LA NORMA ISO 9001
AI-01-2015	0	N/A

# Retroalimentación del cliente

## CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO



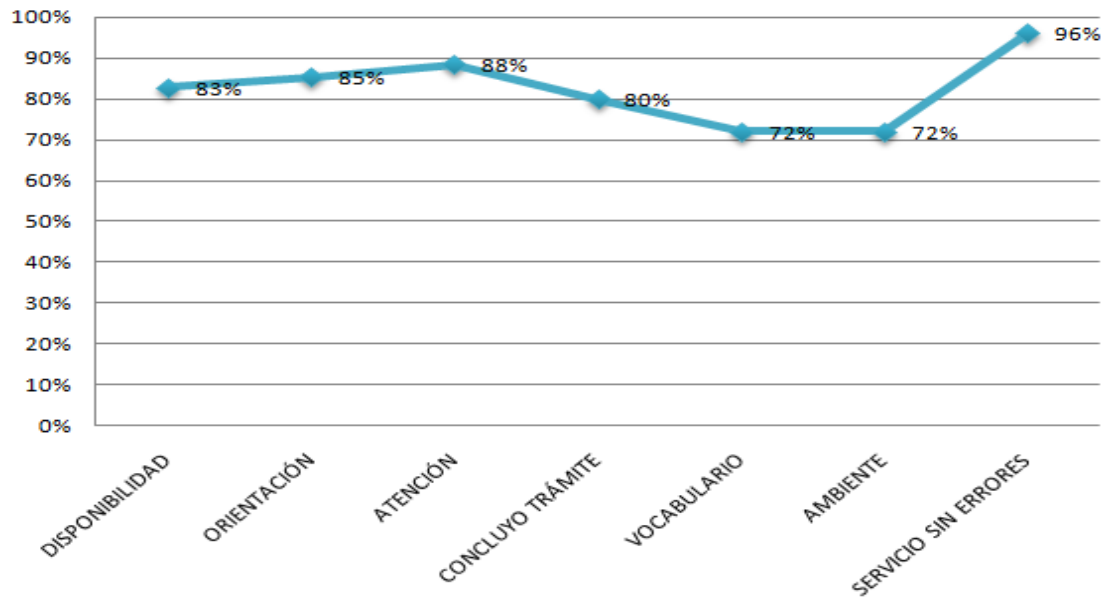
El gráfico muestra un comparativo de la calificación general del servicio para 3 periodos. Observando que en el último respecto a los anteriores aumenta el porcentaje de bueno pero disminuye el muy bueno, por otro lado el muy malo incrementa un 2%, por lo que es necesario analizar las causas y llevar a cabo una acción de mejora.



# Retroalimentación del cliente

## PROMEDIO POR RUBRO

Encuesta de Satisfacción Junio 2015

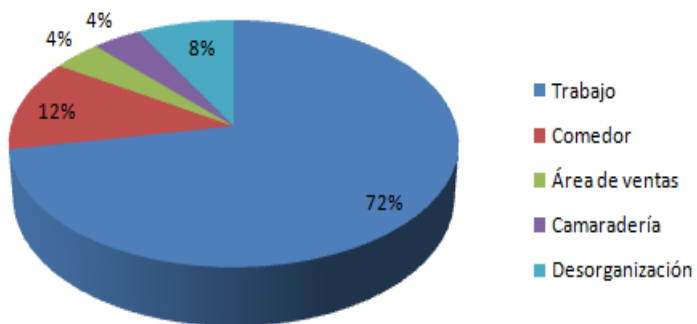


El gráfico muestra el promedio obtenido para cada rubro en la encuesta de satisfacción al cliente, presentando áreas de oportunidad principalmente en las áreas de: vocabulario empleado y percepción del ambiente.

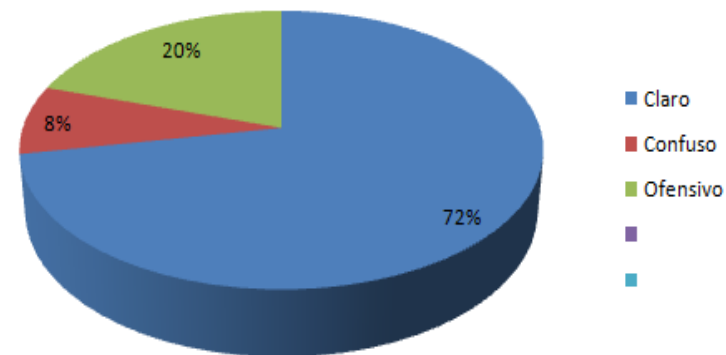


# Retroalimentación del cliente

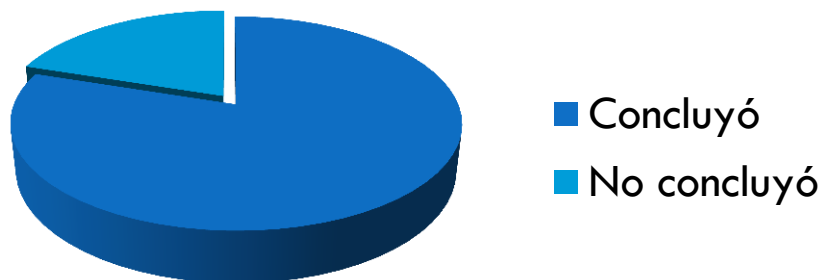
## PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL ESCOLAR



## VOCABULARIO EMPLEADO

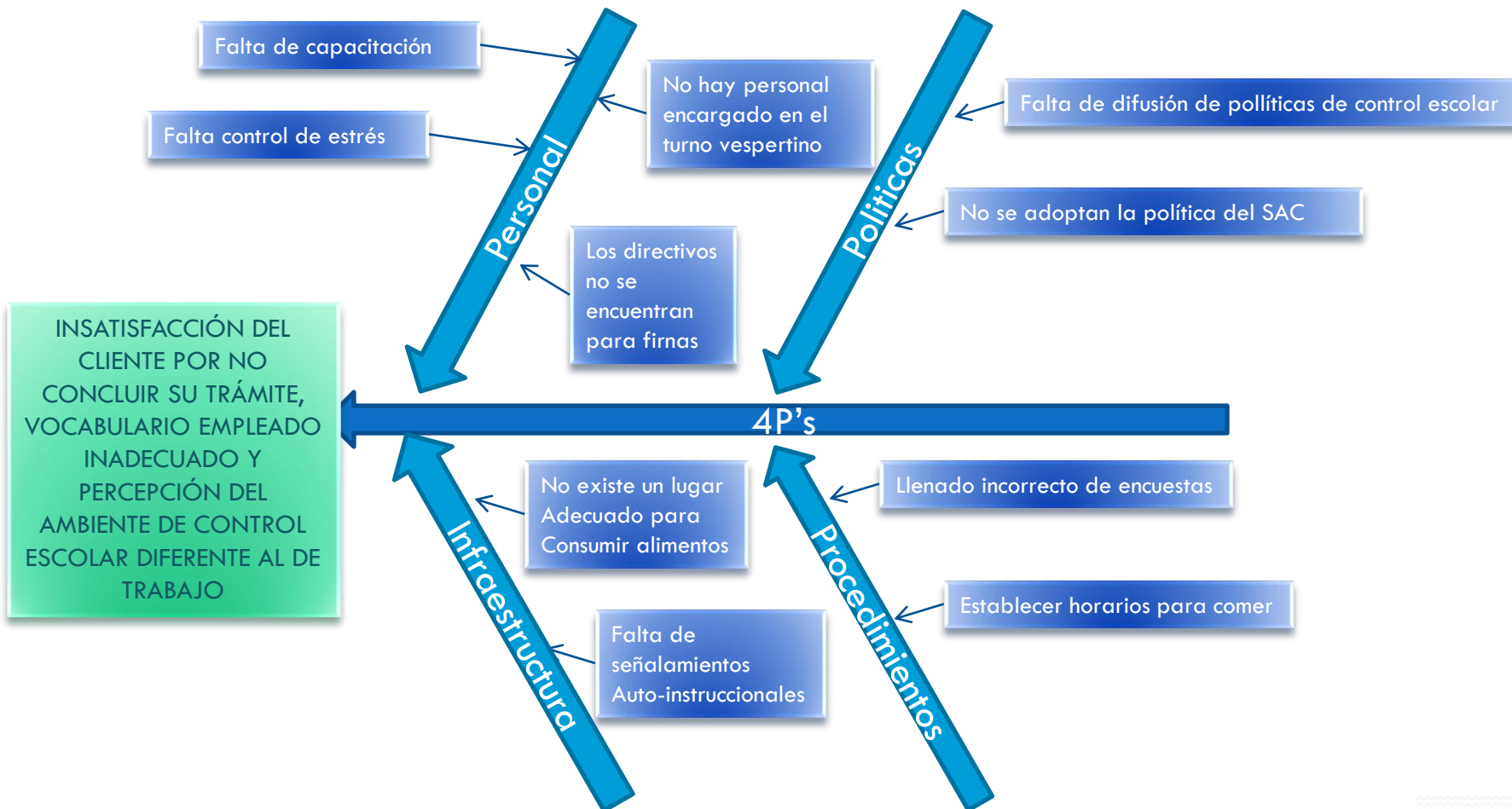


## CONCLUYÓ SU TRÁMITE





# Retroalimentación del cliente





# Retroalimentación del cliente

Una vez analizadas las causas, utilizando la herramienta de lluvia de ideas, se propone lo siguiente para mejorar las áreas de oportunidad en la encuesta de satisfacción al cliente:

## NO CONCLUYÓ EL TRÁMITE

- Realizar mínimo 3 visitas a grupo por parte del oficial de control escolar por periodo para dar a conocer y reforzar las políticas de control escolar.
- Capacitar al prefecto para aplicación de encuestas de satisfacción al cliente.

## VOCABULARIO EMPLEADO INADECUADO

- Gestionar y dar seguimiento de capacitación en programación neurolingüística.
- Retroalimentación inmediata y personalizada en caso de incidencia.

## PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE DE CONTROL ESCOLAR DIFERENTE AL DE TRABAJO

- Acuerdo para no desatender el área en ningún horario
- Gestionar permiso en área de cafetería para permitir consumo de alimentos aunque no consuma.
- Colocar señalamientos auto-instruccionales.





# Servicios no conformes

Se registra un servicio no conforme por no haber incluido a un alumno repetidor en las listas de dos unidades de aprendizaje.

El análisis de las causas se revisó en círculo de calidad y se acordó la revisión en pares entre las oficiales de control escolar para evitar éste tipo de incidencias.



# Comprensión de la política de Calidad

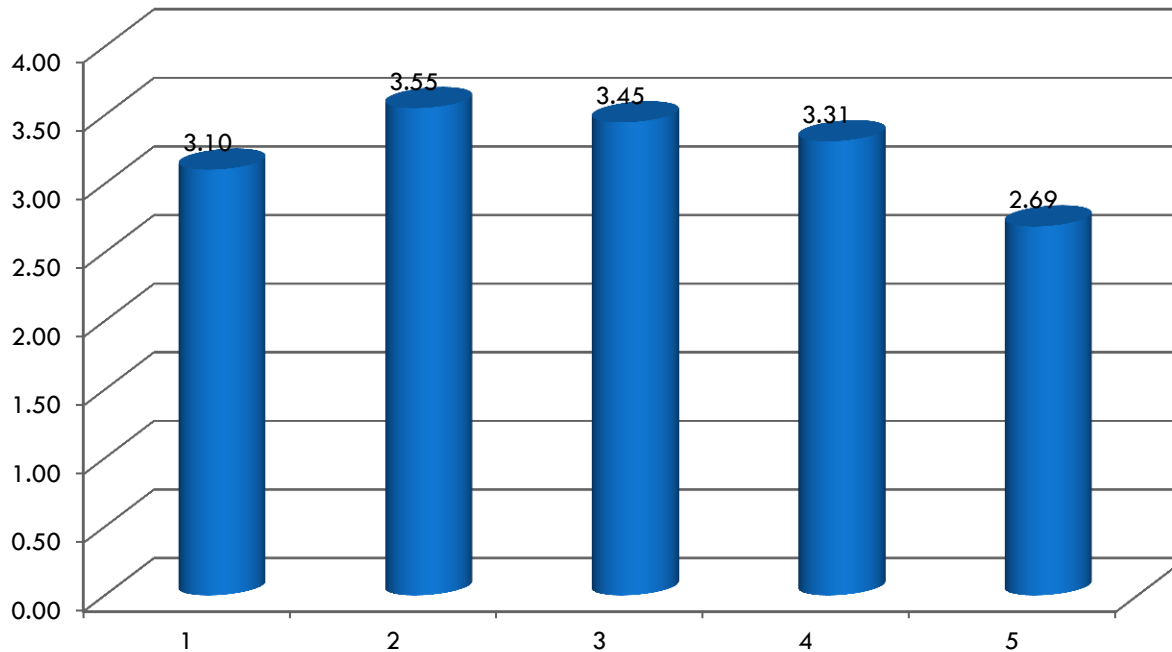
Se aplicó el formato FT-CTC-30/REV.01

## 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 16.10 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-21-2013	CERRADA	Llevar a cabo el registro de los servicios no conformes	Se han calendarizado las reuniones de círculos de calidad con las OSE para el análisis de los servicios.
AC-44-2014	ABIERTA	Dar seguimiento al acta de verificación de la comisión de Seguridad e Higiene	Se han cumplido todas las acciones falta completar y enviar evidencias para cierre.



# Estado de las acciones correctivas/preventivas

FOLIO	ESTADO	ACCIONES	AVANCE
AC-45-2014	ABIERTA	Realizar actualización periódica de los inventarios	Se envió comunicado a todas las áreas, se ha supervisado de manera periódica, y se da seguimiento en las reuniones generales.
AP-14-2014	ABIERTA	Implementar un procedimiento para la elaboración, autorización y entrega de justificantes.	Se está dando seguimiento, se tiene bitácora con registro de entregas de justificantes.



# Recomendaciones para la mejora

- Elaborar acciones preventivas y acciones de mejora.
- Implementar mecanismos eficientes de seguimiento a las acciones implantadas.
- Realizar y aplicar encuestas de satisfacción al cliente a todas las áreas.