

# DESEMPEÑO DE LA UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA NO. 7 SAC.



## INFORME 2014



# RESULTADOS DE AUDITORÍA



<b>FOLIO Y FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL</b>	<b>ESTADO DE LA ACCION</b>
AC-15-2012 AI-02-2012	En la operación 3 se establecen la entrega al docente de listas de asistencia FT-MS-18/REV.01. Si embargo al revisar en los grupos, todos los docentes utilizan listas de asistencia oficiales. evidencias: al menos un docente de las AUP 2,3,4,5,7 y 12 y EAZN.	Cerrada el 8 de junio de 2013
AC-43-2012 AI-02-2012	En el manual de calidad de la UAN MC-CTC-01 establece en el requisito 5.3, que la alta dirección debe asegurarse que la política de calidad sea comunicada y entendida. Sin embargo, de 4 entrevistadas solo 1 dio evidencia de conocerla en la Unidad Académica Preparatoria No. 7 y no se ha aplicado la encuesta de la política de calidad FT-CTC-30/REV.01	Cerrada el 03 de Diciembre de 2014

# RESULTADOS DE AUDITORÍA



FOLIO Y FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL	ESTADO DE LA ACCION
AC-09-2013 AI-01-2013	Incumplimiento de las fechas establecidas en el calendario escolar. Evidencias: Listas de final ordinario, de recuperación, art. 48 y entrega de documentación.	Cerrada el 31 de octubre de 2013
AC-01-14	El procedimiento PR-CTC-02 procedimiento para llevar a cabo el control de registros requiere en la sección 3 de llenado de registros. La persona que realiza la actividad debe llenar el formato, cuidando que la información este completa y legible. Al momento de llenar el registro, verificar que se cumplen todos los requisitos que en él se piden, sin embargo no en todos los casos se verifica que se cumpla con todos los requisitos solicitados.	Abierta con fecha de término de Febrero y Julio de 2015.  <b>GLOBAL</b>

# RESULTADOS DE AUDITORÍA

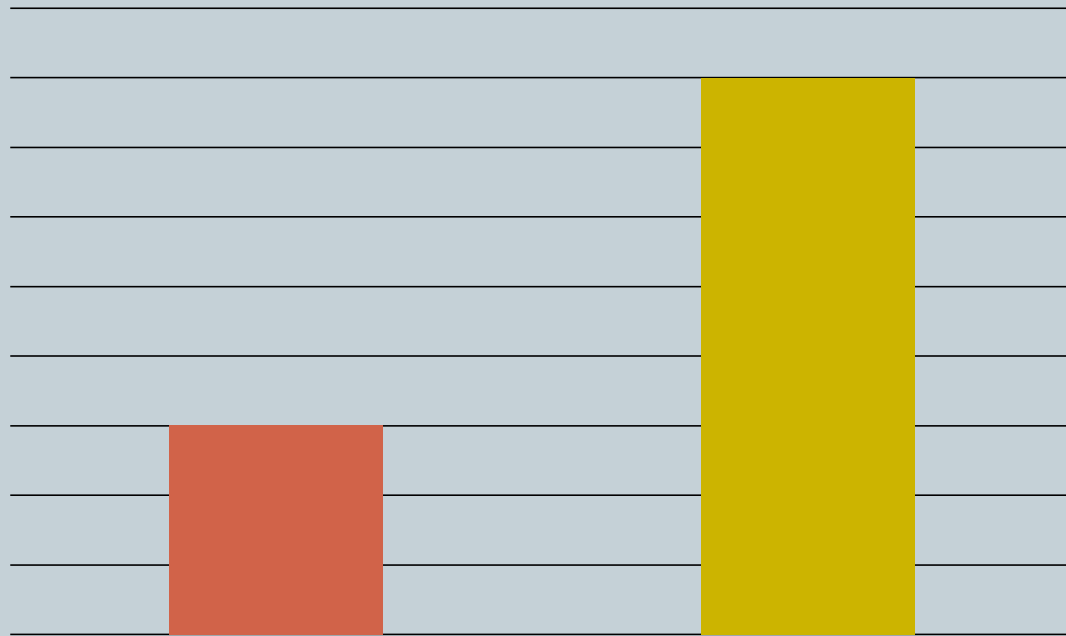


FOLIO Y FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL	ESTADO DE LA ACCION
AC-03-14	ISO 9001:2008 especifica que los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad deben controlarse y no en todos los casos se tienen controlados los registros.	Abierta con fecha de término en febrero de 2014.  <b>GLOBAL</b>

# RETROALIMENTACION DEL CLIENTE



Desempeño general respecto a la atención al cliente



# ANÁLISIS DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

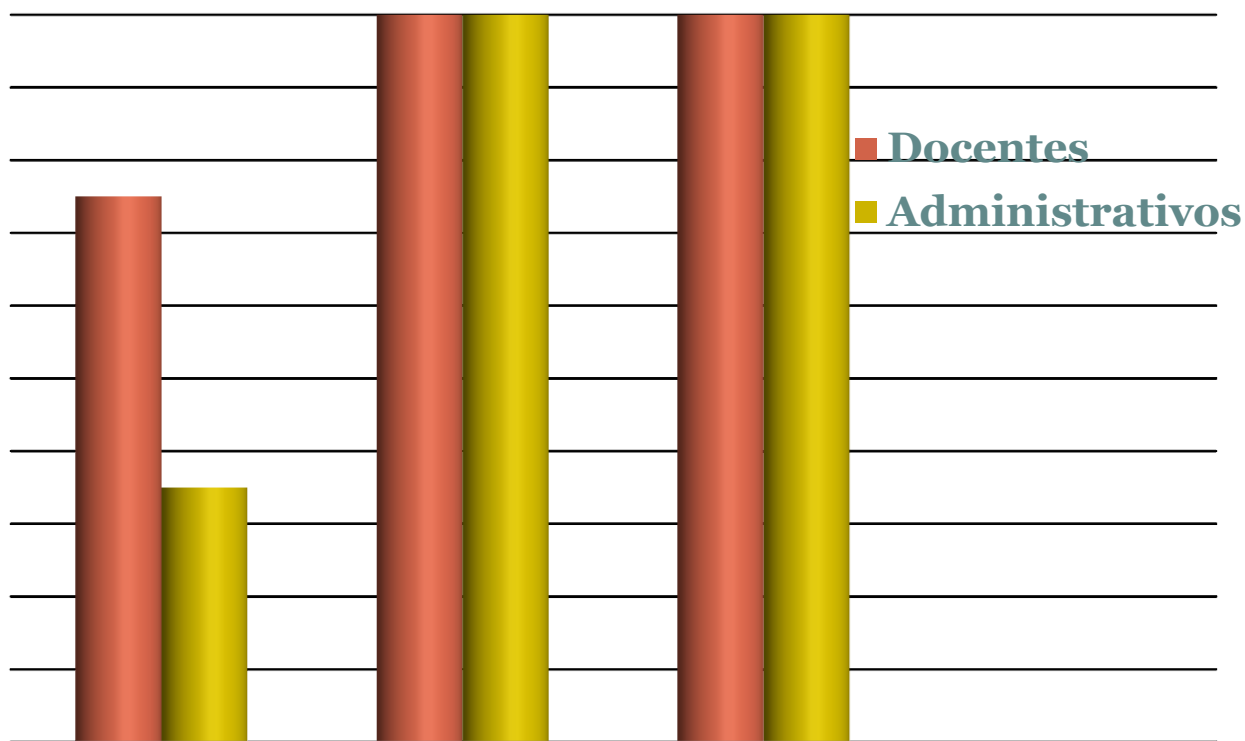


- Se realizó la encuesta de satisfacción al cliente y en cuanto a desempeño general aumentó un 5 %, en el análisis realizado se observó que los comentarios y respuestas de los alumnos son muy buenos para algunos oficiales administrativos y directivos, sin embargo para otros no son tan buenos, situación que pudiera estar afectando los resultados de la encuesta, por lo que se acordó buscar las estrategias necesarias para que todo el personal se comprometa a atender al cliente de la mejor manera, e incluso solicitar un curso al dpto. de capacitación solo para el personal que se encuentra en atención al cliente y así obtener un mejor desempeño, pretendiendo obtener el objetivo de calidad de la DAE (85%) para el año 2015.

# DESEMPEÑO DE PROCESOS



## COMPRESIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD



# Análisis de datos de la Política de Calidad



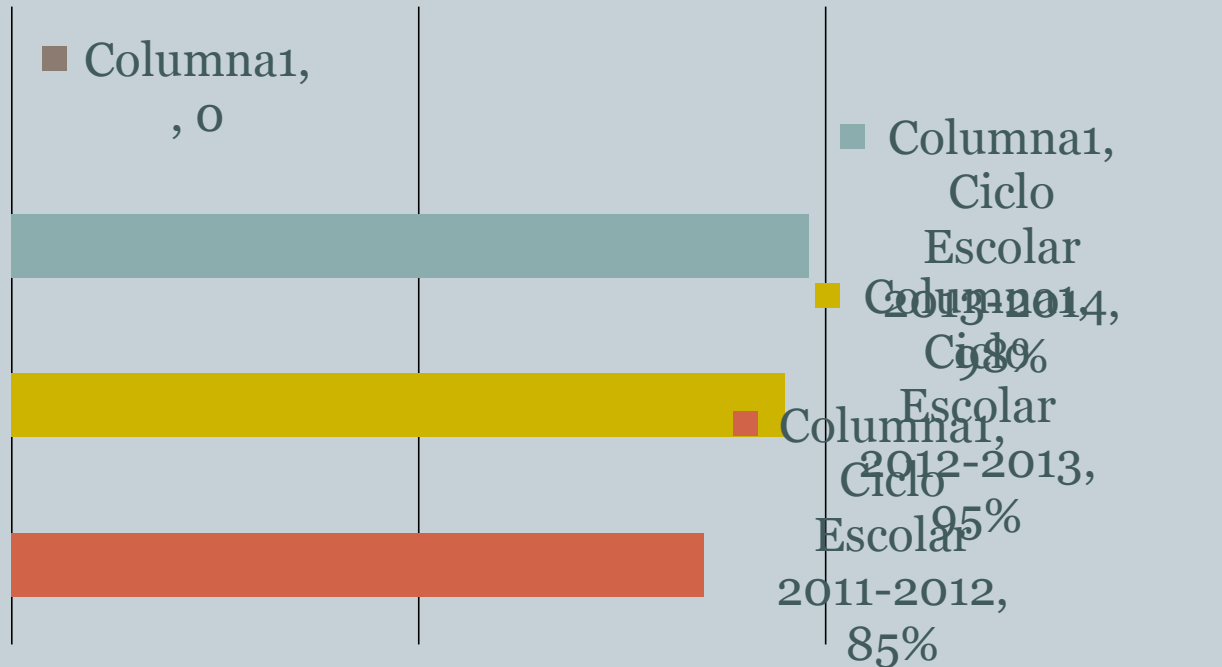
- La estrategia implementada para mantener el 100% de comprensión respecto a la política de calidad fue muy acertada puesto que se aplicó la encuesta de seguimiento solo a una muestra de la población tanto de administrativos como de docentes y el resultado fue satisfactorio, por lo que se seguirá implementando la misma estrategia.





# CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

## 5S` s+1



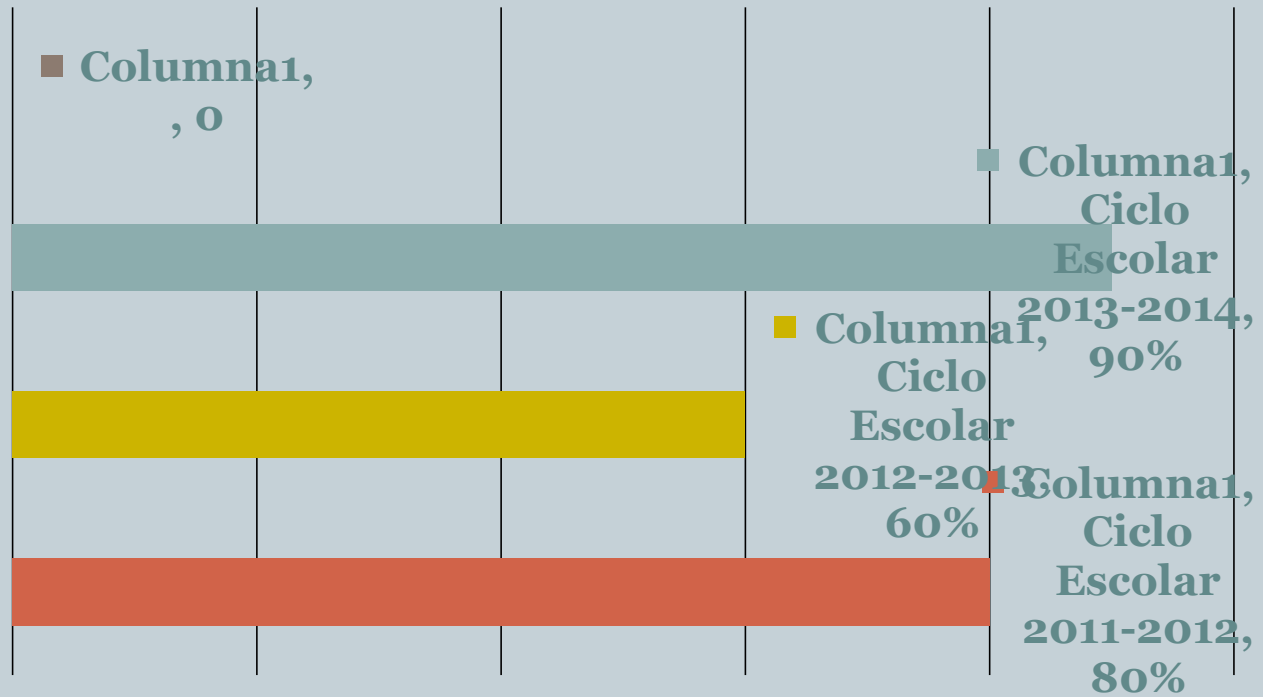
# Análisis de datos de 5S's+1



- Respecto a 5S's+1 ha existido una notoria mejora ya que el personal administrativo así como el manual están muy comprometidos con la aplicación de esta herramienta, sin embargo no se ha logrado el 100% de su eficacia por la falta de involucramiento de parte del personal docente, que a su vez colaboren con la difusión hacia la población estudiantil.



# SAC



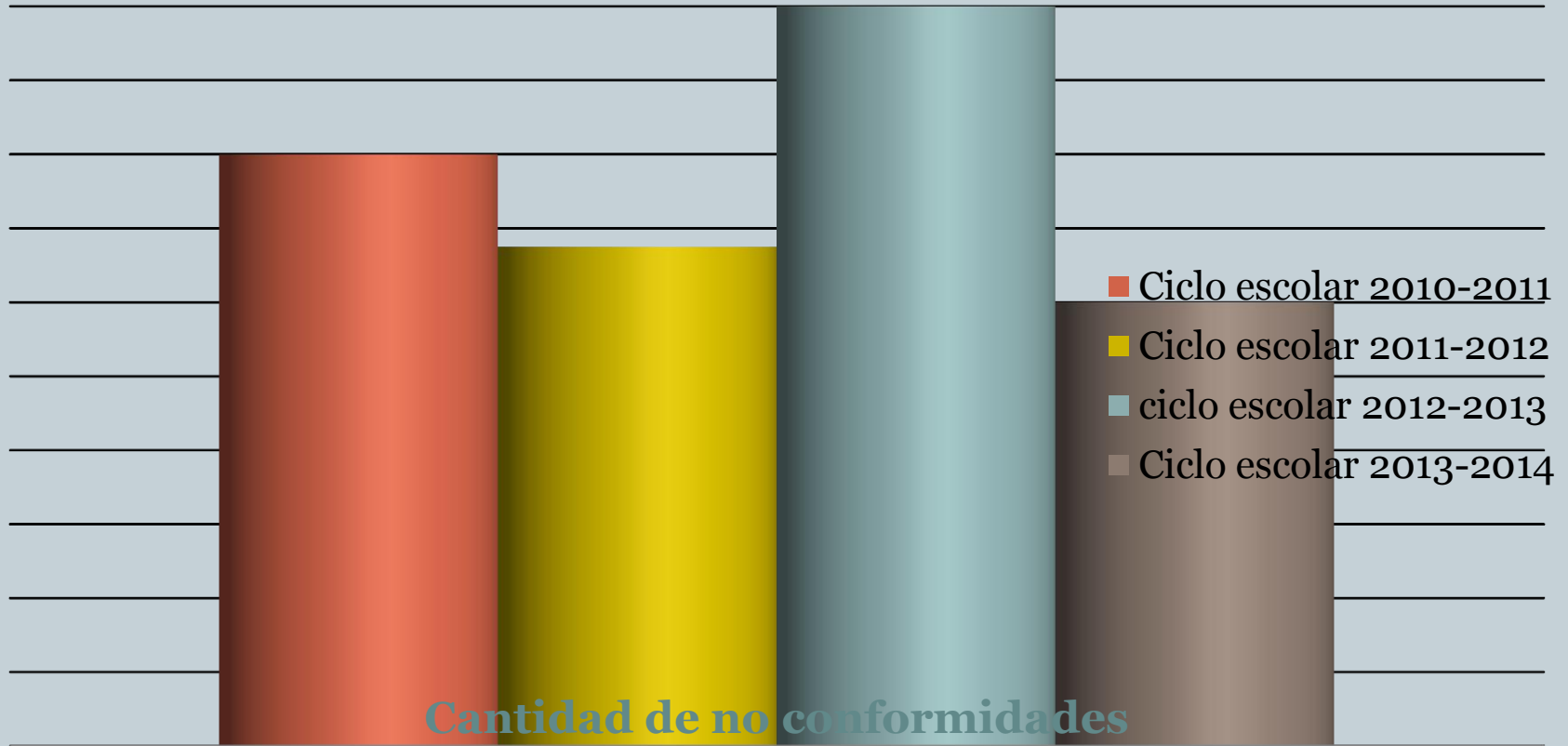
# Análisis de datos del SAC



- Los resultados obtenidos respecto al Sistema Administrativo de Calidad han sido de mejora constante, ya que después de haber mostrado el análisis del ciclo escolar anterior y ver que los resultados no fueron tan buenos, se tomaron las medidas necesarias y por medio de la implementación de estrategias se contribuyó a que el personal administrativo se sintiera inmerso e involucrado dentro de los procesos, logrando de esta manera su colaboración para los resultados obtenidos en este ciclo escolar (2013-2014)



# SERVICIOS NO CONFORME



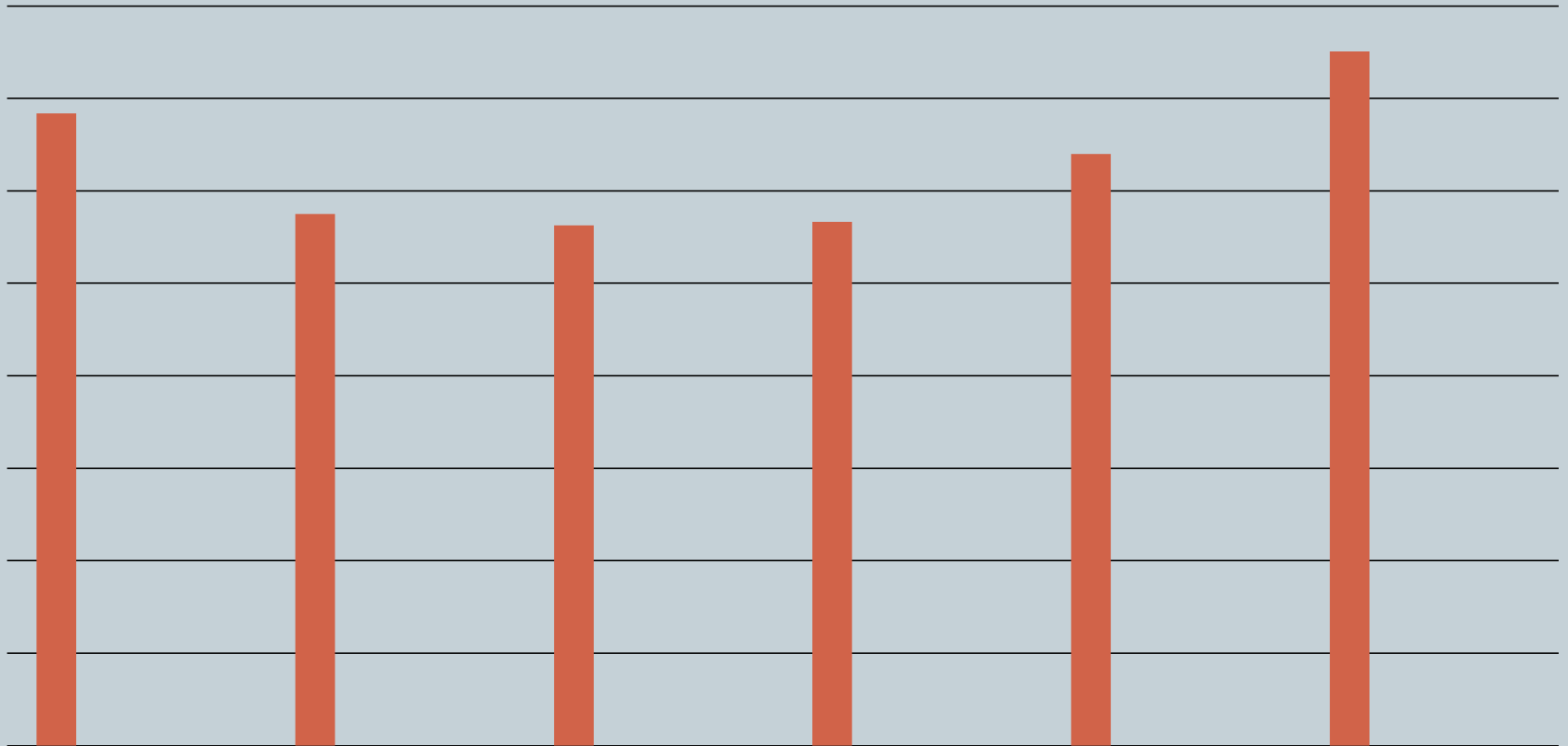
# Análisis del Servicio No Conforme



- En este ciclo escolar hemos obtenido un gran avance respecto a los servicios no conforme, puesto que no solo se cumplió con los objetivos propuestos en el informe anterior sino que fueron rebasados ya que se disminuyó un 40% las inconsistencias, de las cuales el 93 % son por acciones ajenas a los oficiales, quedando bajo su responsabilidad solo el 7% , por lo tanto el objetivo para el próximo ciclo escolar será llegar al 100% de eficacia por parte de los oficiales admvos. y disminuir por lo menos un 10% los servicios no conforme en su totalidad.



## AMBIENTE DE TRABAJO 2014



# Análisis del Servicio No Conforme



- En esta ocasión no se hará comparativo con años anteriores puesto que la encuesta fue modificada y los resultados que arrojan son diferentes.

Lo que reflejan los resultados es que los rubros en que el personal se encuentra más satisfecho son respecto a su puesto de trabajo y su compromiso institucional y en los que se encuentran más bajos son respecto a su espacio de trabajo, así como la falta de material para realizar sus actividades cotidianas, por lo que se fijará como objetivo el mejorar la infraestructura de la Unidad Académica, al igual que se tratará de mantener equipadas las instalaciones con el material necesario para un mejor desempeño dentro de las actividades propias del personal, lo anterior a medida de lo posible, puesto que el recurso económico no es el óptimo para realizar este tipo de actividades.



# RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA



- Revisar los calendarios existentes de la UAN dando márgenes considerables en las fechas para lograr su cumplimiento, así como no cambiar las fechas ahí establecidas, sino que pertenezcan como se organizaron originalmente, para no crear confusión.
- Coordinar los calendarios que se nos proporcionan de todos los departamentos de la UAN, para lograr un mayor porcentaje en su cumplimiento.
- Elaborar calendario del SAC respecto a las actividades a realizar en un año, incluyendo en él los periodos de aplicación de encuestas como satisfacción al cliente, política de calidad, etc., entrega de informes, incluso unificarlo con 5S`s+1.

Se hace referencia a las calendarizaciones ya que la organización, el control y el seguimiento que se le da a las acciones que se realizan durante el año o ciclo escolar para dar cumplimiento con la normatividad que nos aplica, es primordial para que se realicen las labores propias de cada docente o trabajador, brindando una satisfacción a nuestros usuarios.