



INFORME

(Junio 2013)

DESEMPEÑO DE LA UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA No. 7 RESPECTO AL SAC Y 5S'S+1



Resultados de Auditoría

Folio y Fecha	Descripción de la no conformidad real o potencial	Estado de la acción correctiva
NC-20 AI-012009	En el manual de calidad de la UAN MC-CTC-01 establece en el requisito 6.4 inciso f) la aplicación de una encuesta para medir el clima laboral de cada una de las áreas que forman parte del alcance del SAC. Sin embargo, en la Unidad Académica Preparatoria No. 7 no se ha aplicado la encuesta de clima laboral.	Cerrada el día 29-01-2013.
NC- 21 AI-01-2009	No se identifican, documentan ni se registran los servicios no conformes del área de control escolar según evidencia de cinco oficiales de servicios escolares.	Cerrada el día 19-05-2011.
AI- 02-2009		
AI- 01-2010		



Folio y Fecha	Descripción de la no conformidad real o potencial	Estado de la acción correctiva
AC-16-2010 AI-02-2010	La organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema administrativo de calidad y para evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema administrativo de calidad, sin embargo: no cuentan con análisis de datos de: Resultados de encuestas de ambiente laboral, resultados de encuestas de satisfacción del cliente, análisis del servicio no conforme y las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.	Cerrada el día 19-05-2011
AC-17-2010 A -02-2010	El procedimiento PR-CTC-01 Control de Documentos, en el apartado 6 en POLITICAS en el inciso 6.4 dice; los documentos autorizados y controlados, únicamente se encontraron disponibles para su consulta en el sitio web del SAC http://calidad.uan.edu.mx y los originales bajo resguardo de la coordinadora de documentos del SAC , sin embargo se mostró evidencia del manual de calidad impreso.	Cerrada el día 29-02-2013



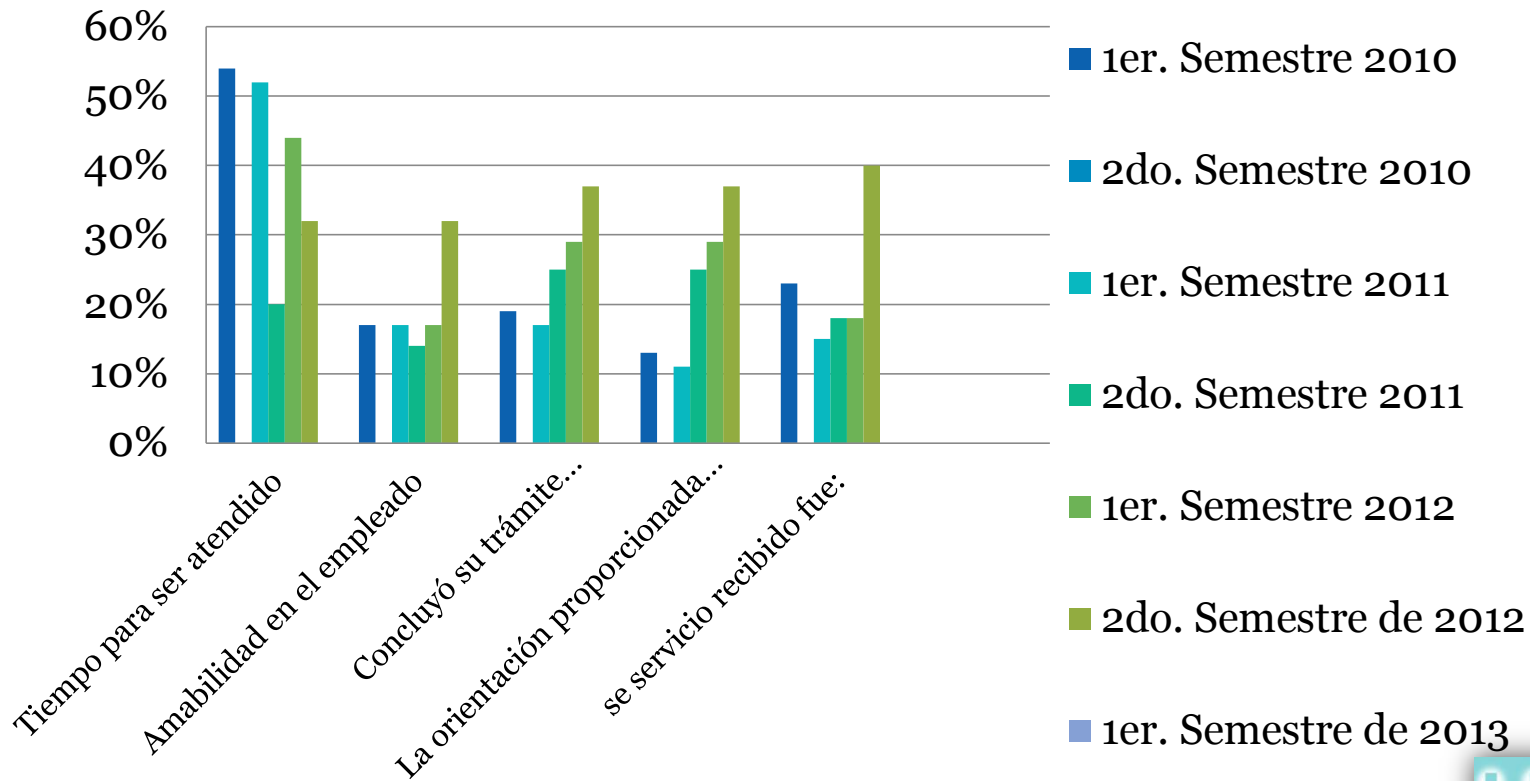
Folio y Fecha	Descripción de la no conformidad real o potencial	Estado de la acción correctiva
AI-01-2011.		
AC-50-2011 AI-02-2011	<p>El manual de 5's establece un plan de aplicación. Sin embargo hasta el día de hoy 13 de octubre del presente año, no se ha trabajado con dicho plan en toda la Unidad Académica Preparatoria No. 7 (Sala de maestros, laboratorio, espacio del baño del personal administrativo). Otro de los acuerdos de la UAN es: al programa de actividades relacionados a la seguridad e higiene en la UAN, el cual establece que el 30 de junio del 2011 se formarán los comités de seguridad e higiene en la UAN. Si embargo no se mostró acta de esta Unidad Académica.</p>	Cerrada el día 03-06-2013
AI-01-2012		
AC-15-2012 AI-02-2012	<p>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.</p>	<p>Abierta, la fecha de término es el día 20-12-13. Acción correctiva Global de las Unidades Académicas que tuvieron esta no conformidad.</p>

Folio y Fecha	Descripción de la no conformidad real o potencial	Estado de la acción correctiva
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	Abierta, la fecha de término es el día 15-12-2013-.
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.	Abierta, la fecha de término es 01-07-14 Acción correctiva Global de las Unidades Académicas que tuvieron esta no conformidad.



Retroalimentación del cliente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

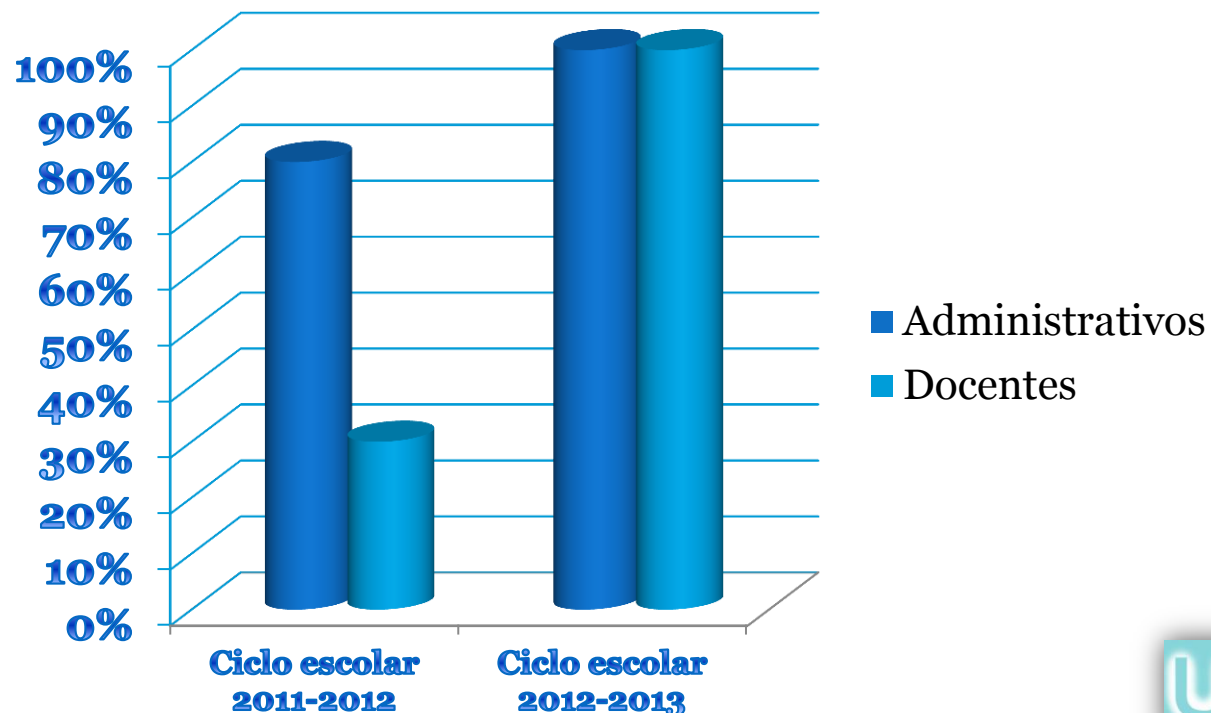


Análisis de Encuestas de Satisfacción al cliente

- Respecto a este tema se ha tenido un gran avance, pues los directivos que ingresaron en 2012 a la administración de esta Unidad Académica decidieron que la encuesta que se aplicará será la misma que se ha aplicado anteriormente para poder obtener mejores resultados, y no haciendo una propia como se había acordado, ya que para obtener resultados medibles se requeriría de bastante tiempo además de que la propuesta era muy similar a la anterior.
- Como se observa en la gráfica los porcentajes aumentan un porcentaje considerable de productividad, pues se considera que la buena atención de parte de Oficiales Amvos. Y directivos respecto hacia los clientes ha mejorado notoriamente por lo que se seguirán haciendo propuestas y planeando estrategias que nos permitan llegar a la excelente atención del cliente, tomando como referencia los comentarios realizados dentro del buzón de quejas y sugerencias.

Desempeño de Procesos

- Comprensión de “Política de Calidad”



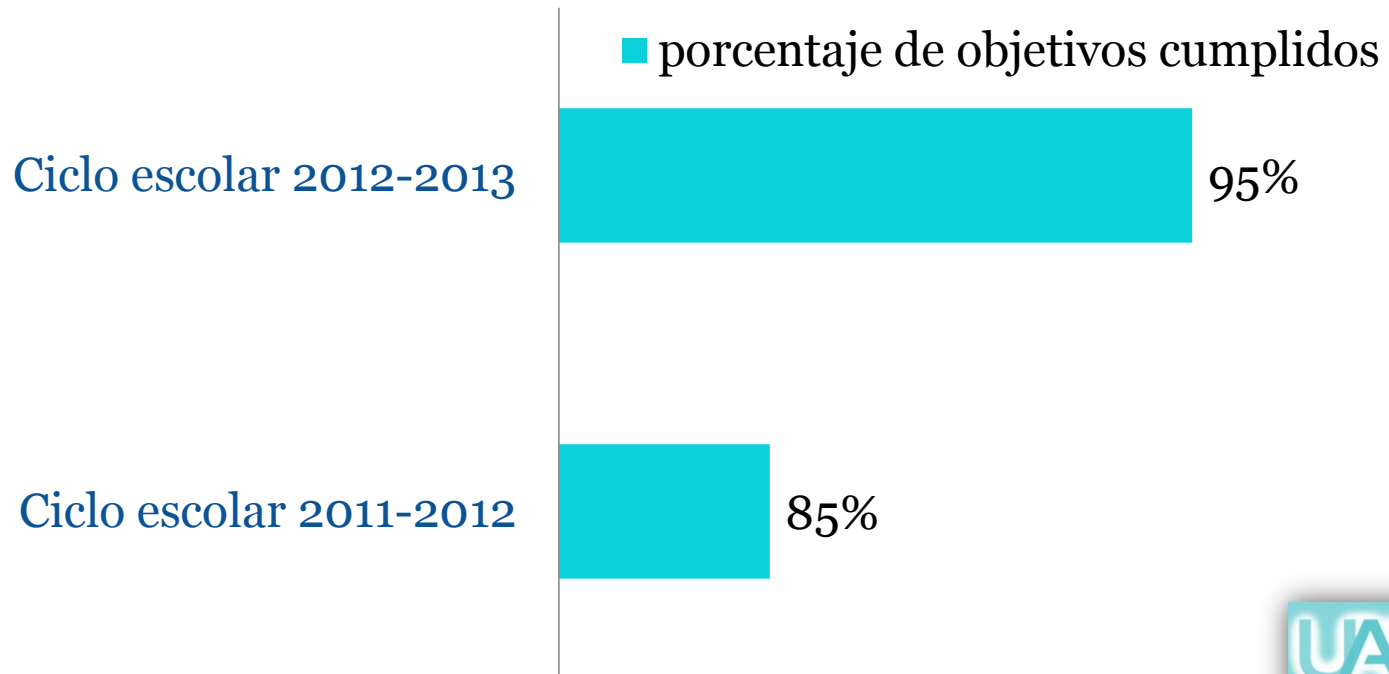
ANÁLISIS DE COMPRENSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

- En el gráfico se puede observar que el avance respecto a la comprensión de la “Política de Calidad” fue notorio pues se logró el 100%, ya que en la Auditoría Interna del día 22 de noviembre de 2012 (AI-02-2012) se obtuvo una no conformidad sobre el desconocimiento de esta política, por lo que la acción inmediata fue darla a conocer, así como aplicar el cuestionario de seguimiento, mismo que arrojó muy buen resultado y mediante el cual se obtuvo la comprensión por parte de todo el personal de esta Unidad Académica.



• Cumplimiento de Objetivos

Objetivos 5S's

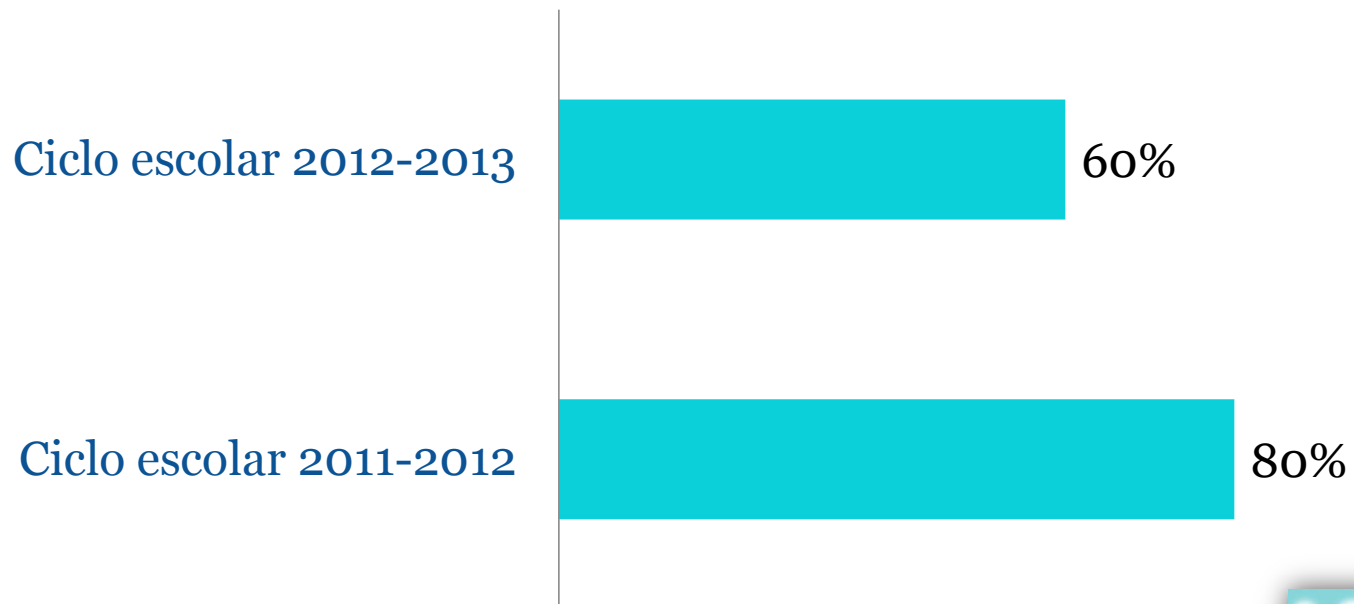


Análisis 5S's+1

- El avance que se ha tenido en cuanto a la herramienta de 5S's+1 ha sido satisfactorio, lo anterior por que se han implementado diferentes estrategias que han resultado excelentes, como los recorridos bimestrales por la Unidad académica en donde se toman fotografías como evidencia y que son mostradas en los círculos de calidad, situación que sirve para que los trabajadores, especialmente los intendentes participen dando puntos de vista y propuestas.
- El objetivo fue cumplido principalmente en área de intendencia.

Objetivos SAC

■ Porcentaje de objetivos cumplidos

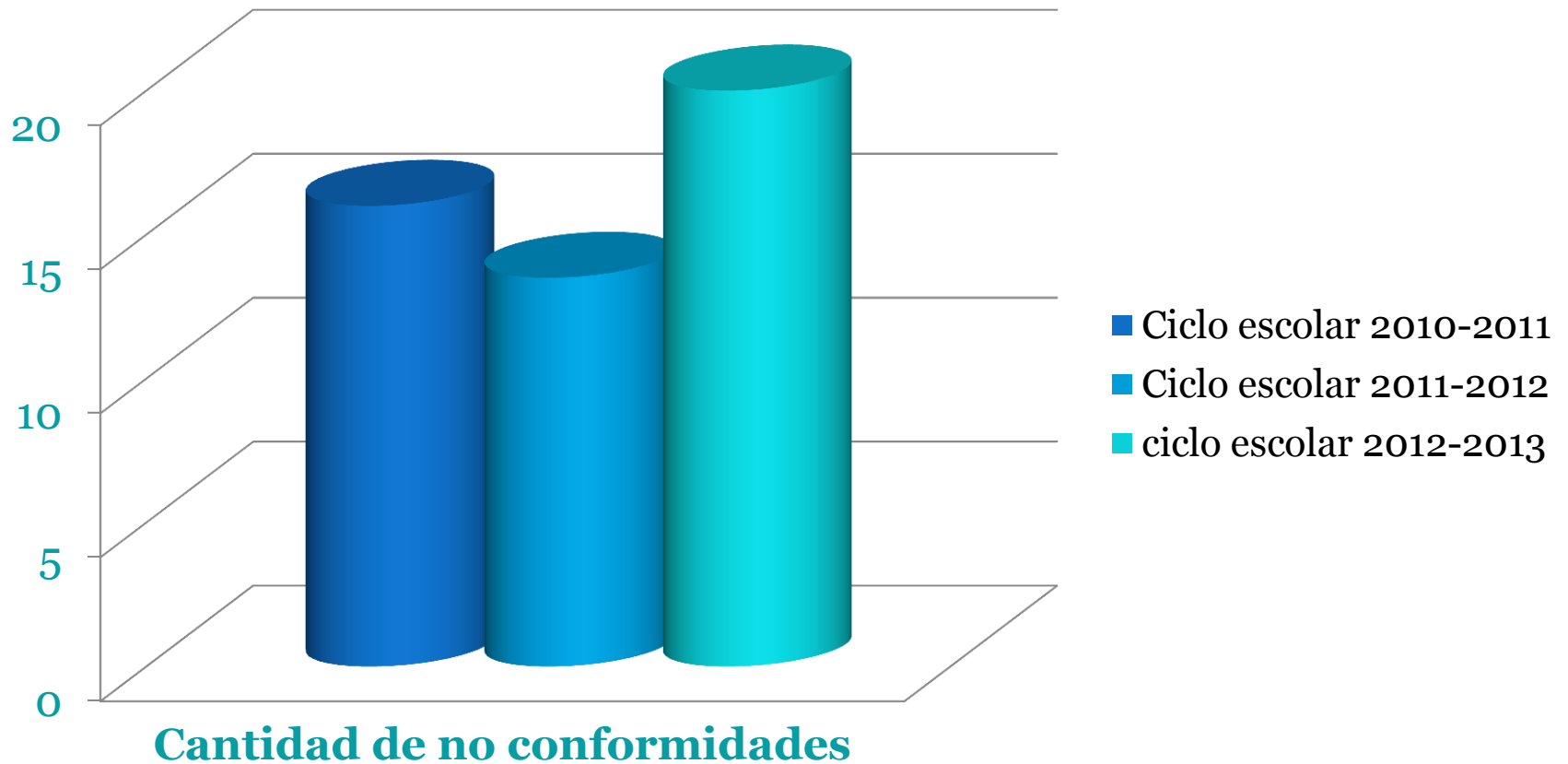


Análisis SAC

- En lo que respecta al Sistema Administrativo de Calidad, se considera también que ha habido gran mejora ya que las encuestas de satisfacción al cliente lo demuestran, así como la actitud que se ha tenido en la forma de trabajar de parte de los oficiales administrativos.
- El objetivo para este ciclo escolar (2012-2013) fue superado con un 10 %.



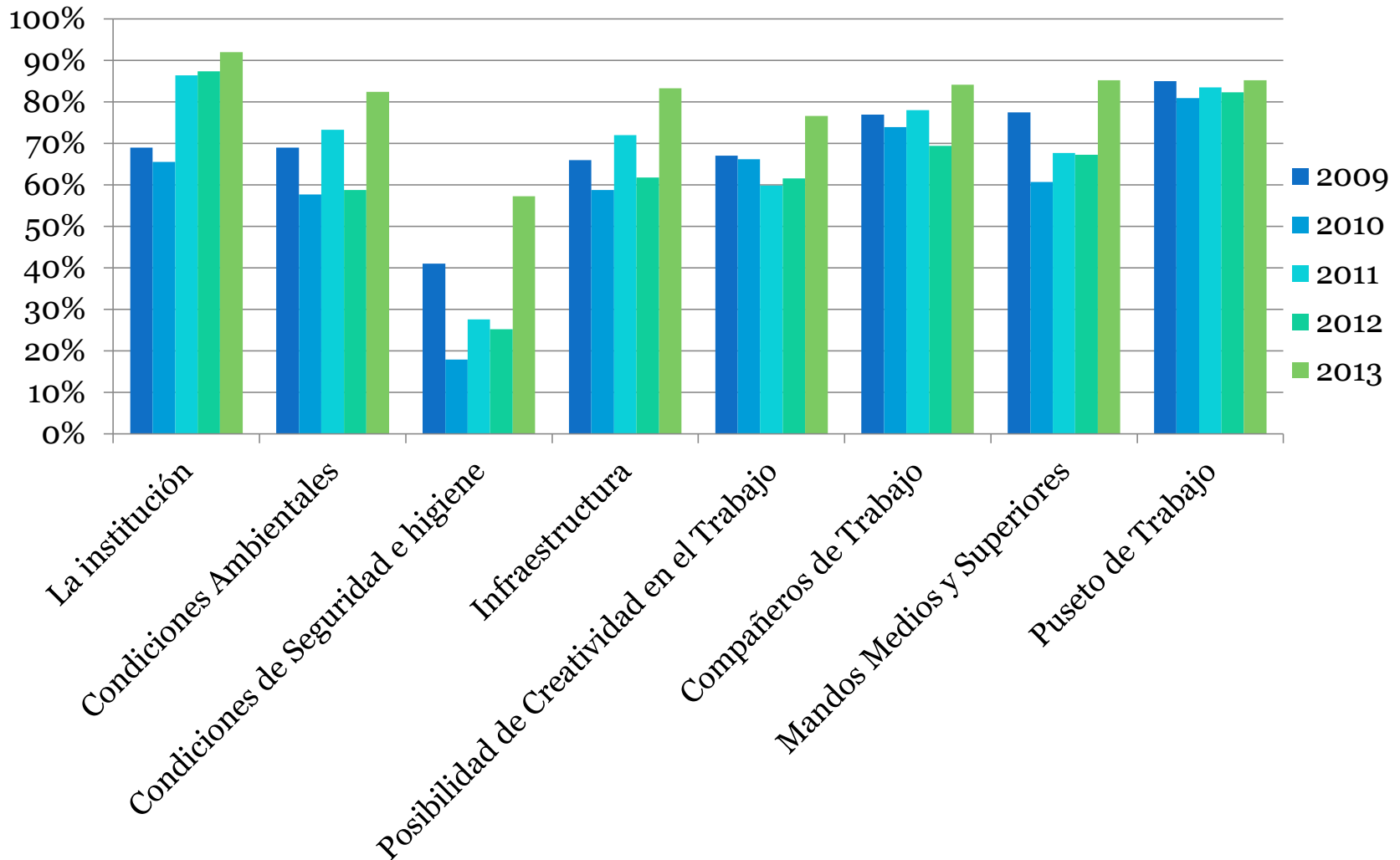
Servicio No Conforme



Análisis del Servicio no Conforme

- Respecto a los Servicios no Conforme, se ha mejorado bastante, aunque visualmente la gráfica no lo muestre así, ya que al hacer el análisis, los resultados fueron que el 80% de las inconsistencias ocurridas son ocasionadas por terceros, por ejemplo: la entrega tardía de calificaciones por parte de los docentes, el no respetar los tiempos de los calendarios, fallas del sistema, etc. por lo tanto por parte de los oficiales administrativos solo se ha incurrido en incidencias un 20% aproximadamente, mismo que se pretende disminuir para el próximo análisis.

Ambiente de Trabajo



Análisis de la encuesta de ambiente de Trabajo

- Como lo muestra la gráfica el rubro que se ha encontrado más bajo durante el periodo de tiempo que se ha aplicado la encuesta de ambiente de trabajo es “seguridad e higiene”, por eso es que se ha prestado especial atención en corregir esas inconsistencias, que como se puede observar se ha tenido un gran avance, incluso se han superado los objetivos, es por eso que en esta ocasión se decidió fijar nuestro plan de acción al rubro de compañeros de trabajo solicitando un curso al depto. de capacitación de la Dirección de RH de la uan para afianzar y fortalecer las relaciones laborales dentro de esta Unidad Académica.

Nuevos objetivos

5S's+1

- ❖ Lograr el 100% en el desempeño de los trabajadores manuales y un 60% en los administrativos ya que no se han involucrado en las revisiones y en el plan de trabajo.
- ❖ Involucrar tanto a docentes y alumnos, pues su participación ha sido mínima.

SAC

- ❖ Lograr un 10% más en cuanto a la satisfacción del cliente.
- ❖ Tener un mejor desempeño en cuanto a los procedimientos que establece la norma.

