



UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
PRIMER CLAUSTRO UNIVERSITARIO DE COLOMBIA
T U N J A

Experiencia y Calidad

CAPITULO N° 8

Medición, Análisis y Mejora

(Mejora Continua)



MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA



La Universidad Santo Tomás – Tunja **DEBE** planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

1. Demostrar la Conformidad con los Requisitos del Servicio.

- Satisfacción del estudiante (cliente).

2. Asegurarse de la Conformidad del Sistema de Gestión de la Calidad.

- El desempeño del SGC.
- La conformidad de los procesos.

3. Mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.

- La mejora continua del servicio.

Esto debe comprender la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización.

8.2.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Como una de las medidas del desempeño del sistema de gestión de la calidad, la Universidad Santo Tomás - Tunja **DEBE** realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la USTA - Tunja. Deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.



NOTA El seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción del cliente, los datos del cliente sobre la calidad del producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas y los informes de los agentes comerciales.

SERVICIO AL CLIENTE



**NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA**

**NTC-ISO
10001**

2008-10-29

**GESTIÓN DE LA CALIDAD.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES
PARA LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA DE LAS
ORGANIZACIONES**

**NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA**

**NTC-ISO
10002**

2005-02-23

**GESTIÓN DE LA CALIDAD.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES
PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN
LAS ORGANIZACIONES**

**NORMA TÉCNICA
COLOMBIANA**

**NTC-ISO
10003**

2008-10-29

**GESTIÓN DE LA CALIDAD.
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES
PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE
FORMA EXTERNA A LAS ORGANIZACIONES**

8.2.3 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS



La Universidad Santo Tomás **DEBE** aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad.

- Demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados (metas).
- Cuando no se alcancen los resultados planificados (metas), **DEBEN** llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas.
- Seguimiento y medición del servicio (controles y autoridad).

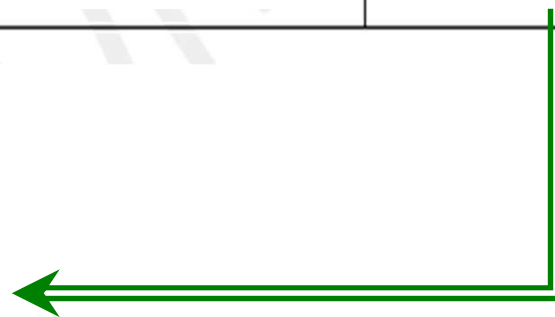
NOTA: al determinar los métodos apropiados, es aconsejable que la USTA considere el tipo y el grado de seguimiento o medición apropiado para cada uno de sus procesos en relación con su impacto sobre la conformidad con los requisitos del servicio y sobre la eficacia del sistema de gestión de la calidad.

CARACTERIZACIÓN DE PROCESO



SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN

SEGUIMIENTO Y/O MEDICIÓN	FRECUENCIA	META
$\frac{\text{N}^\circ \text{ Total de estudiantes matriculados}}{\text{N}^\circ \text{ Total de estudiantes inscritos}}$	Semestral	$\geq 85 \%$



ASPECTOS A TENER EN CUENTA.



- ❑ La USTA debe identificar métodos de medición y realizar mediciones para evaluar el desempeño de sus procesos.
- ❑ Las mediciones deben utilizarse para gestionar operaciones del día a día, evaluar los procesos que puedan ser adecuados para mejoras continuas o escalonadas, así como para proyectos de mejora significativa, de acuerdo con la visión y los objetivos estratégicos de la Universidad.
- ❑ Las mediciones del desempeño del proceso deben cubrir las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- ❑ La capacidad.
- ❑ El tiempo de reacción.
- ❑ El tiempo del ciclo.
- ❑ Los aspectos medibles de la seguridad de funcionamiento.
- ❑ El rendimiento.
- ❑ La eficacia y eficiencia de las personas de la Universidad.
- ❑ La utilización de tecnologías.
- ❑ La reducción de desperdicios.
- ❑ La asignación y reducción de costos.

8.2.4 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SERVICIO



La Universidad Santo Tomás - Tunja **DEBE** hacer el seguimiento y medir las características del servicio para verificar que se cumplen los requisitos del mismo.

- DEBE** realizarse en las etapas apropiadas del proceso de realización del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas.
- DEBE** mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.
- Los registros **DEBEN** indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio al estudiante.
- La liberación del servicio y la prestación del mismo al cliente no deben llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sean aprobados de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

8.3 CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME



La Universidad Santo Tomás – Tunja **DEBE** asegurarse que el servicio que no sea conforme con los requisitos se:

- Identifica y controla para prevenir su uso o entrega intencional.
- Se debe establecer un procedimiento documentado.
- Los responsables y autoridades relacionadas con el tratamiento del servicio no conforme.
- Tomar acciones para eliminar la no conformidad del servicio detectado.
- Autorizar el uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad competente y cuando sea aplicable por el estudiante (cliente).
- Tomar acciones que impidan su uso o aplicación originalmente previsto.
- tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potencias, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.
- Cuando se corrige un servicio no conforme, **DEBE** someterse a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.
- Se **DEBEN** mantener registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido.

VIDEO

3007-PR-003

Control del Servicio no Conforme

8.4 ANÁLISIS DE DATOS



La Universidad Santo Tomás - Tunja **DEBE** determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad:

- Evaluar donde se puede realizar la Mejora Continua de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualesquiera otras fuentes pertinentes.
- Satisfacción del cliente.
- El nivel de satisfacción de las partes interesadas.
- Conformidad con los requisitos del servicio.
- Las características y tendencias de los procesos.
- Las características y tendencias de los servicios.
- Las oportunidades para llevar a cabo las acciones preventivas.
- Evaluación y Re-evaluación de los Proveedores.
- La eficacia y eficiencia de los procesos.
- El éxito de los objetivos de mejora del desempeño.
- La economía de la calidad, el desempeño financiero y el relacionado con el mercado.
- Los estudios comparativos (benchmarking) de su desempeño.

8.5 MEJORA



8.5.2 ACCIÓN CORRECTIVA



La Universidad Santo Tomás **DEBE** tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir.

- Las acciones correctivas **DEBEN** ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.
- **DEBE** establecerse un procedimiento documentado.
- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

8.5.3 ACCIÓN PREVENTIVA



La Universidad Santo Tomás – Tunja **DEBE** determinar acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

- Las acciones preventivas **DEBEN** ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.
- **DEBE** establecerse un procedimiento documentado.
- Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.

POSIBLES FUENTES PARA LA SAP



- Planificación de la calidad.
- Identificación de riesgos.
- Sugerencias.
- Resultados.
- Datos.
- Evaluación de la competencia.
- Evaluación de mercado.
- Experiencias de otras empresas del sector.
- Reportes del servicio.
- Quejas y reclamos del servicio.



INICIACIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS



Analizar los riesgos antes de actuar, como parte de la solución se tiene que saber:

- Cuál es el problema potencial?
- Cuáles son las consecuencias de no hacer nada, es decir, qué efecto tiene?
- Cuál es la solución preferida?
- Cuánto costará la solución?
- Cuánto ahorrará la solución?
- Cuáles son las alternativas y su costo relativo?



3007-PR-002

Acciones Correctivas o Preventivas

RECORDEMOS – MEJORA CONTINUA



□ CORREGIR:

Eliminar el problema del servicio no conforme.

□ ACCIÓN CORRECTIVA:

Eliminar la CAUSA del problema Real.



□ MEJORA:

Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los Requisitos.



□ ACCIÓN PREVENTIVA:

Eliminar la CAUSA del problema Potencial.





Atraer un nuevo cliente
es aproximadamente
seis veces
más caro
que mantener
uno

6. MEJORA CONTINUA



La mejora continua del desempeño global de la organización.

Debe ser un objetivo permanente del personal en todos los niveles de la empresa.