



INFORME REVISION POR LA DIRECCION

CODIGO:
OD-E-AC-01

VERSION:
1

FECHA:
2009-12- 18

PAGINA:
1 de 9

**PRIMER INFORME
REVISION POR LA DIRECCION**

	INFORME REVISION POR LA DIRECCION			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12- 18	PAGINA: 2 de 9

INTRODUCCIÓN

La evaluación se constituye en la herramienta que le permite a la Dirección de la Universidad, conocer los avances de la institución en cada uno de sus procesos, los cuales de manera articulada presentan resultados no solo en su ejecución misma sino también a la Política y Objetivos de Calidad.

De ésta manera y enmarcada totalmente en los procedimientos definidos en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad SIGC, la Universidad de la Amazonia, presenta este documento REVISION POR LA DIRECCIÓN, que determina **LA CONVENIENCIA** o el grado en que el SIGC se ajusta a los propósitos de la Organización, **LA ADECUACIÓN** del SIGC, es decir las el grado en que las disposiciones planificadas son suficientes para cumplir los requisitos, política y objetivos y La **EFICACIA** del SIGC, es decir verificar si la extensión en que se realizan las actividades alcanzan los resultados planificados.

En este sentido este informe de Revisión por la Dirección, contiene los siguientes análisis:

- Análisis de la Responsabilidad de la Dirección.
- Análisis de la Política
- Análisis de los Objetivos de Calidad.
- Análisis del Mapa de Procesos.
- Análisis de las Auditorías Internas de Calidad.
- Resultados de la Auditoría Interna de Calidad.
- Análisis de las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- Análisis de Encuestas de satisfacción del usuario
- Recomendaciones

	INFORME REVISION POR LA DIRECCION			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12- 18	PAGINA: 3 de 9

1. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION

En este componente la Universidad de la Amazonia, ha desarrollado las siguientes acciones:

- Conformar el Comité de Calidad mediante resolución 0282 del 23 de abril de 2007.
- Aprobación de la Política de Calidad: Acuerdo 22 del 24 de noviembre de 2008.
- Formulación de la Política Ambiental: Acuerdo 23 de noviembre 25 de 2008.
- Aprobación Política de Información y Comunicaciones: Acuerdo 24 de Noviembre 25 de 2008.

1.1. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD Y COMUNICACIÓN.

En éste componente la rectoría de la Universidad de la Amazonia, definió el representante de la Alta Dirección en cabeza del Jefe de Planeación, mediante acto administrativo 0282 del 23 de abril de 2007.

1.2. ANALISIS DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Política y objetivos de Calidad fueron establecidos teniendo en cuenta la Misión de la Universidad y su formulación se enmarca en lo establecido en el numeral 5.3. de la NTCGP:1000:2004,

La conformación se hizo mediante convocatorias y jornadas de trabajo del Comité de Calidad, socialización y aportes de los docentes de la institución, así como socialización a y aportes de los representantes de los estudiantes de los diferentes programas académicos.

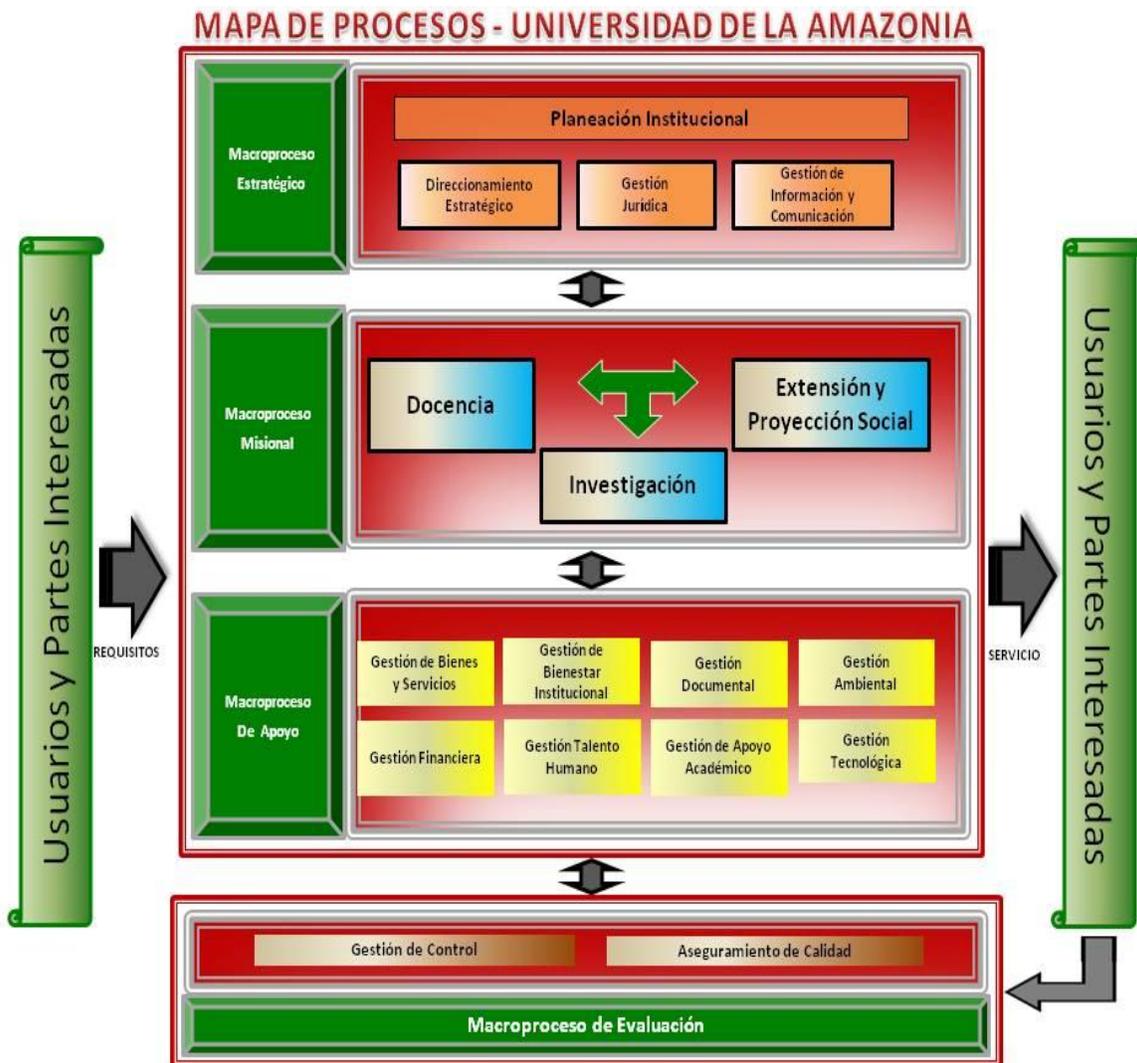
Fue utilizada la herramienta: Matriz de Política de Calidad entregada por INALCEC, en el diplomado de Gestión de Calidad, convocado por el Ministerio de Educación Nacional. Anexo Matriz de Política de Calidad.

La coherencia entre la Política de Calidad, los Objetivos de Calidad y los Objetivos institucionales se observa en el anexo No 1, el cual hace parte integral de este informe.

	INFORME REVISION POR LA DIRECCION			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12- 18	PAGINA: 4 de 9

1.3. MAPA DE PROCESOS

El mapa de procesos de la Universidad, está compuesto por 4 macroprocesos y 16 procesos.



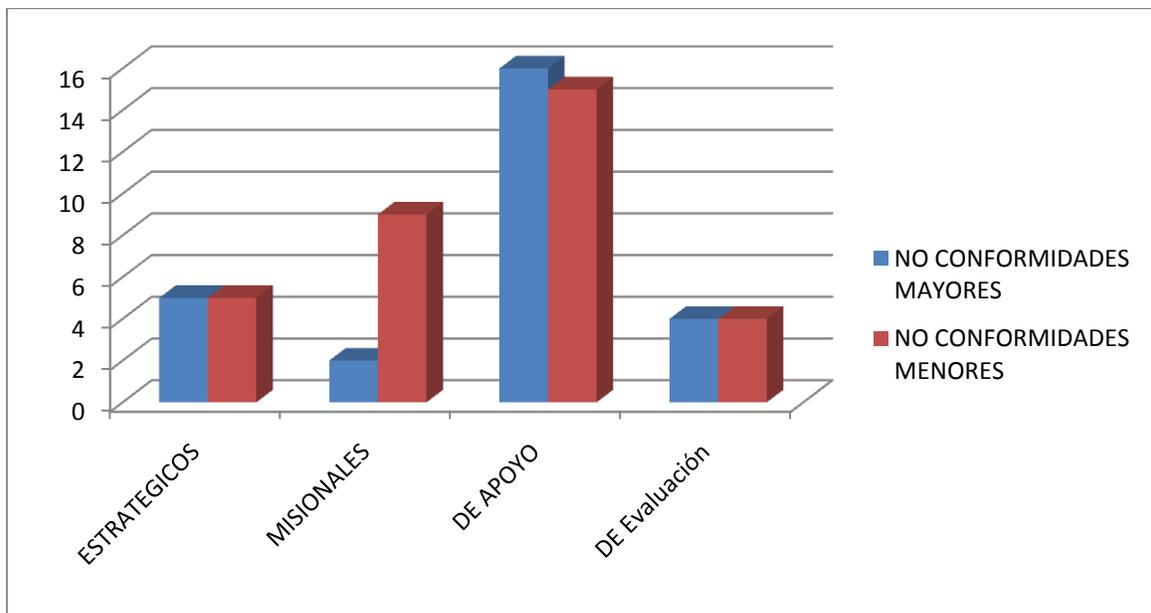
 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISION POR LA DIRECCION			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12- 18	PAGINA: 5 de 9

2. AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

En desarrollo de los procedimientos establecidos en el proceso de Aseguramiento de la Calidad, se realizó la Auditoría Interna de Calidad los días 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 de noviembre de 2009. La auditoría se hizo específicamente para revisar la conformidad de la documentación del Sistema integrado de Gestión de Calidad.

Los resultados de la auditoria son los siguientes:

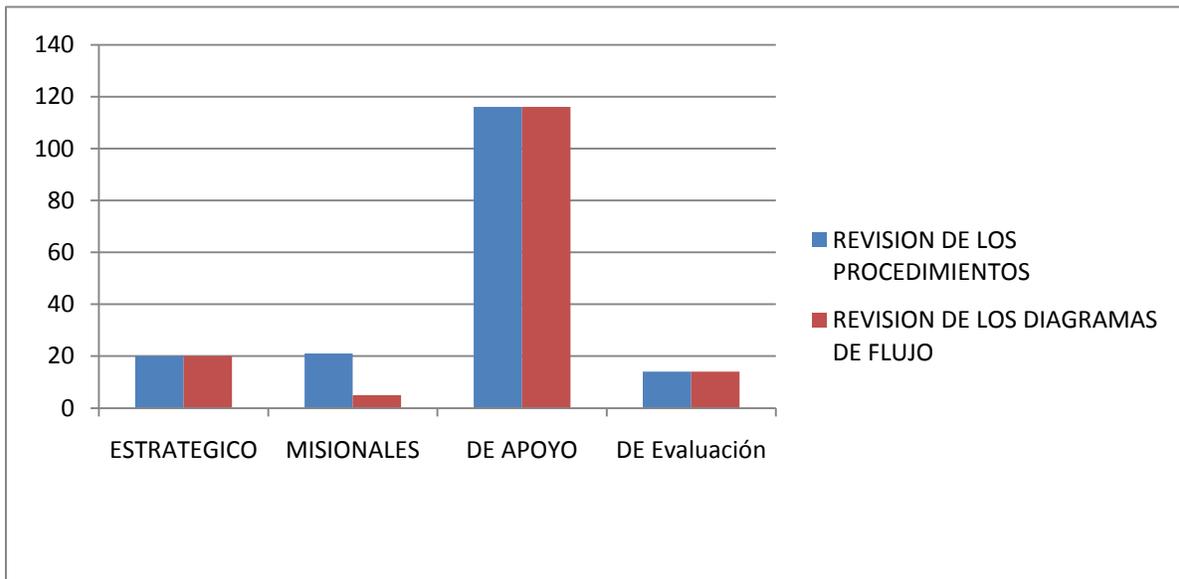
MACROPROCESO	NO CONFORMIDADES MAYORES	NO CONFORMIDADES MENORES
ESTRATEGICO	5	5
MISIONALES	2	9
DE APOYO	16	15
DE EVALUACION	4	4
TOTAL	27	33



 UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA	INFORME REVISION POR LA DIRECCION			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12- 18	PAGINA: 6 de 9

Derivado del procedimiento de la auditoria se definieron las acciones correctivas así:

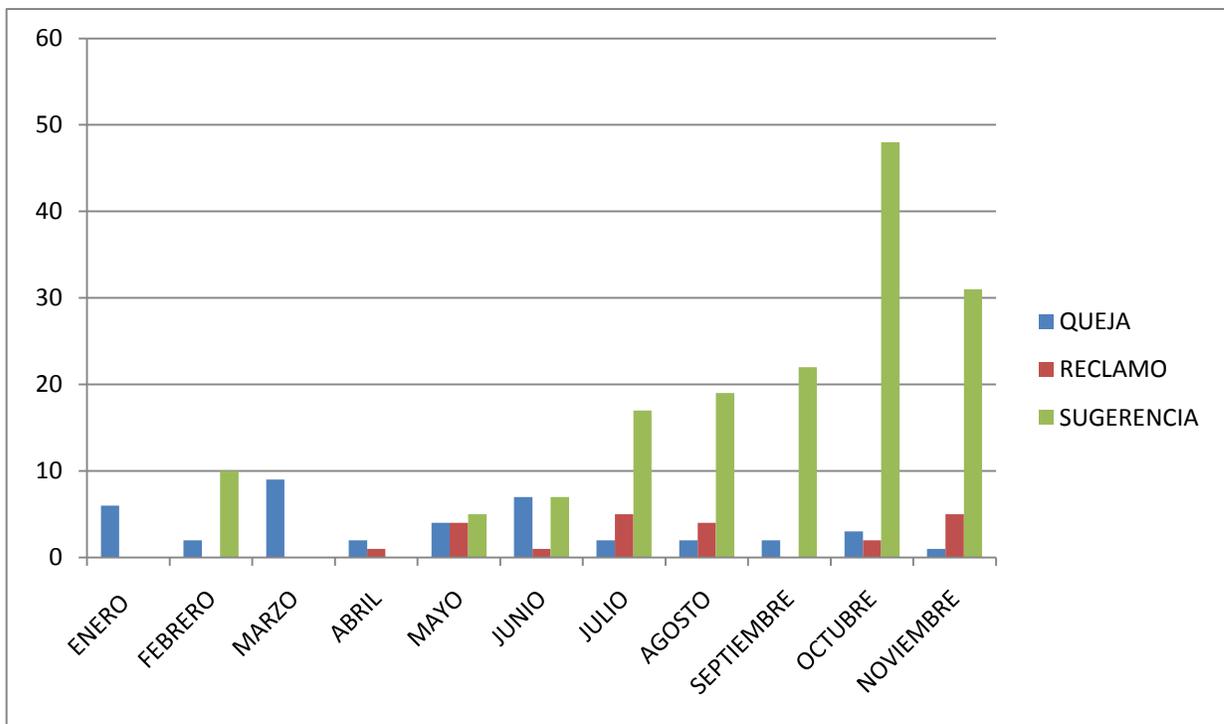
MACROPROCESO	ACCIONES CORRECTIVAS (Revisión y modificación de los procedimientos)	ACCIONES CORRECTIVA (Revisión y modificación de los diagramas de Flujo)
ESTRATEGICO	20	20
MISIONAL	21	5
DE APOYO	116	116
DE EVALUACION	14	14
TOTAL	171	155



3. PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas y reclamos de la Universidad están consolidadas en el siguiente cuadro:

MES	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	TOTAL
ENERO	6	0	0	6
FEBRERO	2	0	10	12
MARZO	9	0	0	9
ABRIL	2	1	0	3
MAYO	4	4	5	13
JUNIO	7	1	7	15
JULIO	2	5	17	24
AGOSTO	2	4	19	25
SEPTIEMBRE	2	0	22	24
OCTUBRE	3	2	48	53
NOVIEMBRE	1	5	31	37
TOTAL	40	22	159	221



La totalidad de las quejas y reclamos recibidos fueron contestadas a los usuarios que las instauraron..., en tanto que las sugerencias también fueron distribuidas a las diferentes instancias.

	INFORME REVISION POR LA DIRECCION			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12- 18	PAGINA: 8 de 9

4. SATISFACCION DEL USUARIO

Para conocer la percepción de los usuarios internos de la institución se aplico una encuesta (FO-E-AC-08-01) en las dependencias de la universidad, durante los meses de septiembre y noviembre. El formato de la encuesta es el siguiente:

	“SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA MEJORAR EL CUMPLIMIENTO DE NUESTRA MISIÓN”	
	Estudiante __ Docente __ Administrativo __ Visitante __	
	Dependencia: _____	
	Funcionario que lo atendió: _____	
	Fecha: _____	
	Valore con los siguientes parámetros, la calidad de nuestra responsabilidad social:	
	Excelente: 5 Bueno: 4 Regular: 3 Deficiente: 2	
No.	ITEM	VALORACIÓN
1	Amabilidad del Funcionario	
2	Respeto por parte de los Funcionarios	
3	Disposición de los Funcionarios en los Puntos de Atención	
4	Agilidad en la Prestación del Servicio	
5	Conformidad del Servicio con lo esperado	
6	Rapidez para dar respuesta	
7	Adecuado Horario de Atención	
8	Satisfacción en General	
“CAMINO A LA EXCELENCIA, COMPROMISO INSTITUCIONAL”		

El resultado de la encuesta en los meses realizada forma parte del anexo 2 del presente informe.

De igual manera se aplicó encuesta al sector externo de la universidad, formato (FO-E-AC-08-02). la cual fue realizada en los meses de octubre y noviembre de 2009 por un grupo de estudiantes de la Facultad de Ingeniería, Programa de Ingeniería de Alimentos, como requisito para la aprobación del seminario de Profundización en Sistemas de Gestión de Calidad. Estos estudiantes son:

- MONICA PATRICIA BEDOYA CHICA, YUDY A. OTAYA CALDERON, OSCAR IVAN ANACONA MELO, CRISTIAN CAMILO CARDOZO DORADO, CRISTIAN DAVID NEGRETE, HEYCENOVER CUELLAR

Los resultados de la encuesta con sus respectivos análisis están en el anexo No 3.

	INFORME REVISION POR LA DIRECCION			
	CODIGO: OD-E-AC-01	VERSION: 1	FECHA: 2009-12- 18	PAGINA: 9 de 9

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. El Sistema Integrado de Gestión de Calidad, sin duda alguna a permitido a la institución la documentación de todas las actividades que se realizan.
2. Los procesos definidos en el Mapa de Procesos son el reflejo de las actividades fundamentales de la institución.
3. La documentación de los procedimientos permitió a la institución reformular el manual de procesos y procedimientos antiguo y agrupar varios procedimientos, de tal manera que al integrarlos se mejora el desarrollo de las actividades. El total de procedimientos final es de 171.
4. El análisis de la auditoría interna de Calidad, es la materialización de un verdadero control sobre el desarrollo de las funciones de la universidad, en todo su contexto. Permite este procedimiento mejorar continuamente y comprometer a los responsables en el desarrollo de las acciones correctivas, que conllevan a la mejora del proceso.
5. Según los análisis de la encuesta externa es importante aumentar cada día los esfuerzos por consolidar una buena relación UNIVERSIDAD – SECTOR PRODUCTIVO.
6. Fortalecer la cooperación interinstitucional.

LUZ MARINA HURTADO P.
Representante de la Alta Dirección.