Resultados Segundo semestre Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

1 Evaluación de servicios

Semestralmente se les solicita a los usuarios que evalúen los servicios proporcionados (satisfacción percibida) de los Departamentos de la Secretaría administrativa; en el segundo semestre 2023 se obtuvo lo siguiente:

Factores	Enero - Junio
Comunicación	97%
Conformidad	97%
Agilidad	97%
Atención a usuarios	98%
Instalaciones adecuadas	95%
Seguridad	95%
Promedio general	97%

En cuanto a la conformidad de los servicios, se obtuvieron las siguientes puntuaciones:

Personal	Muy bueno	91%
Presupuesto	Excelente	99%
Bienes y suministros	Excelente	99%
Servicios generales	Excelente	98%

Se realizó la evaluación de confiabilidad a 39 de los proveedores que proporcionan productos y/o servicios a la Facultad de acuerdo a las necesidades que tienen las distintas áreas, por lo que se ajustan y cumplen con los requisitos de conformidad.

A partir de los resultados obtenidos y bajo el principio de mejora continua, se han establecido acciones para mejorar el desempeño de los procesos con el objetivo de fortalecer la operación de cada uno, por lo que se trabaja en darles seguimiento hasta tener un cierre satisfactorio

100%

Se ha atendió por parte de la Secretaría Administrativa el 100% de los compromisos establecidos durante las visitas de apoyo técnico por parte de la representante de la Dirección General de Servicios Administrativos.

Igualmente, se concluyeron los programas que establece anualmente la Secretaría Administrativa como parte de su planeación:

- Programa de Desarrollo de Competencias
- Programa Anual de Actividades del SGC
- Programa de Comunicación
- Programa Control de bienes
- Programa de Adquisiciones
- Programa de Mantenimiento