



Universidad Autónoma de Nayarit

# DIRECCION DE RECURSOS MATERIALES

INFORME SOBRE EL DESEMPEÑO DEL  
SISTEMA DE CALIDAD  
ENERO-OCTUBRE 2013

Fecha Actualización 05 de noviembre 2013.

Obs: Por sistematización de procesos, la información sobre objetivos de calidad y algunos indicadores serán medidos hasta el mes de junio.



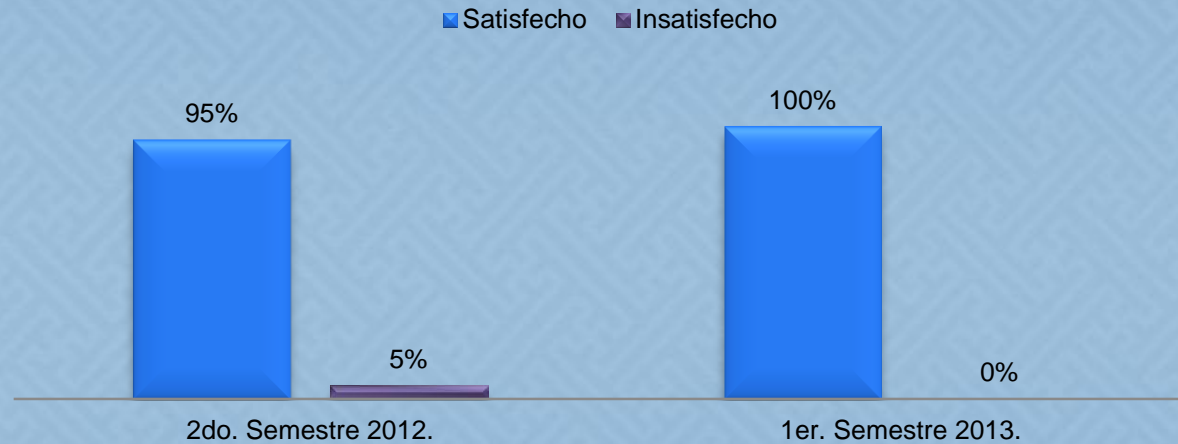
## ■ RESULTADOS DE AUDITORIAS INTERNAS

AUDITORIA ISO-9001	RESULTADO
AUDITORIA INTERNA AI-02-2011	No conformidad en el punto 4.2.4
AUDITORIA INTERNA AI-01-2012	✓ Bien
AUDITORIA EXTERNA QE-2012-39829-3/12-S	✓ Bien
AUDITORIA INTERNA AI-02-2012	No conformidad en el punto 8.3 No conformidad en el punto 4.2.4 No conformidad en el punto 7
AUDITORIA INTERNA AI-01-2013	✓ Bien



## ■ RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

### SATISFACCION A USUARIOS

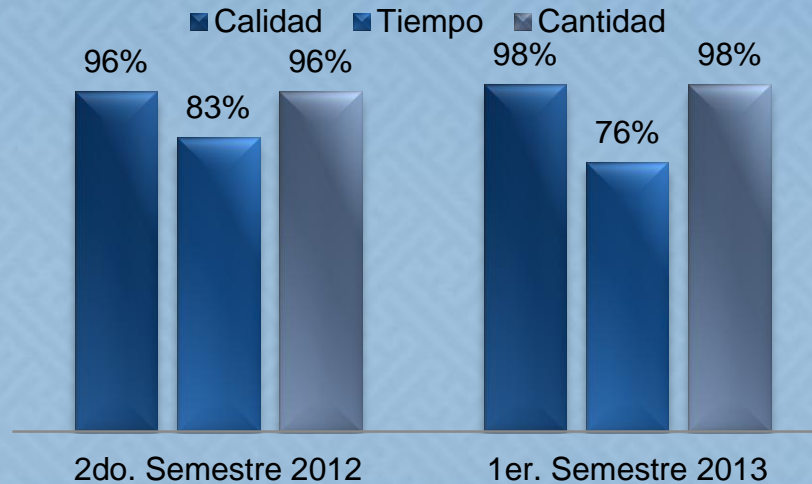


Fuente de Información: Coordinación Calidad DRM.

Durante el primer semestre del 2013, el indicador de satisfacción a usuarios subió un 5% en relación al 2do. semestre del 2012.



### ■ EVALUACIÓN A PROVEEDORES.



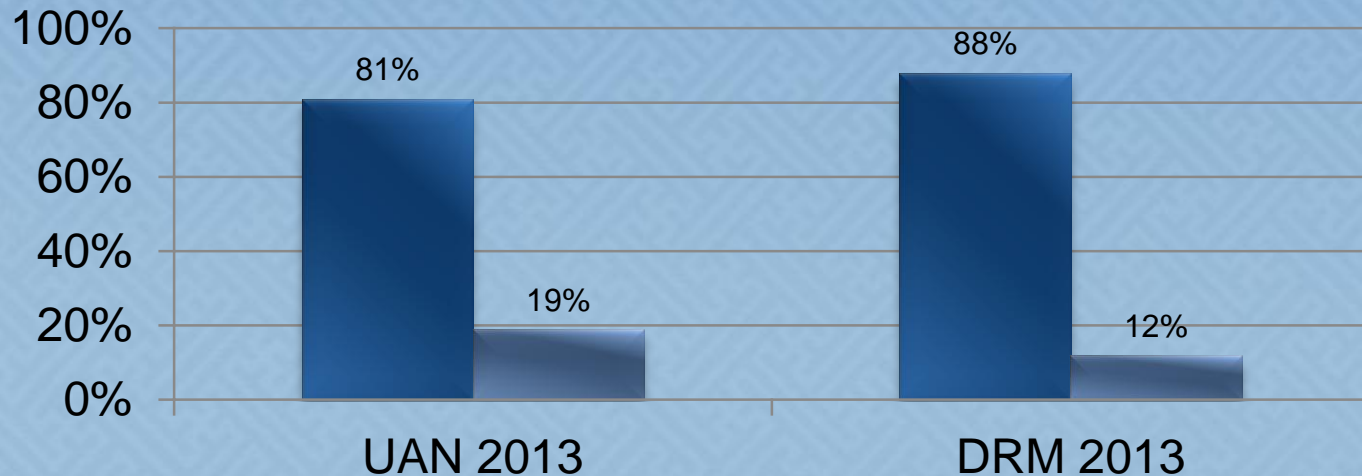
Fuente de Información: Área de compras

Durante el primer semestre del 2013, se conserva la estabilidad en los resultados sobre el desempeño de los proveedores, observándose variaciones positivas en el rubro de calidad y cantidad con un 2% sobre el segundo semestre del 2012, así mismo el rubro de tiempo registró una baja de 7 puntos porcentuales.



## SECRETARIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

### ■ CLIMA LABORAL



Fuente de Información: Encuestas DRH aplicadas en DRM.

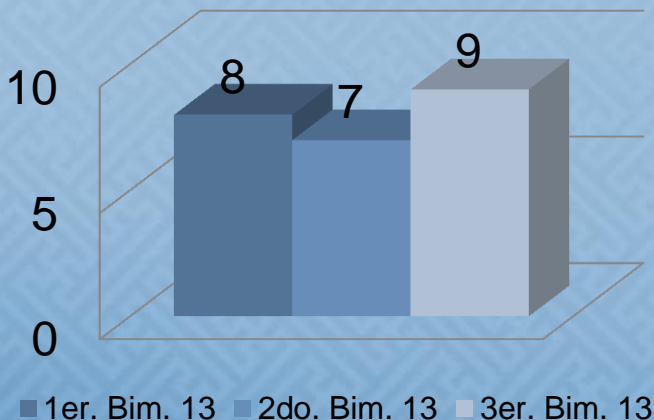
El **promedio general** obtenido en la encuesta del clima laboral de la Dirección de Recursos Materiales en el 2013, se mantiene en un 7% por encima de los resultados generales de la universidad; quedando aún por trabajar un 12% como área de oportunidad.



### ■ DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

- Reducir y mantener el tiempo de respuesta a 10 días hábiles en promedio para la entrega de materiales adquiridos mediante compra general consolidadas durante el segundo semestre del 2007.

**Meta: 10 días vs  
logrado 8 días.**



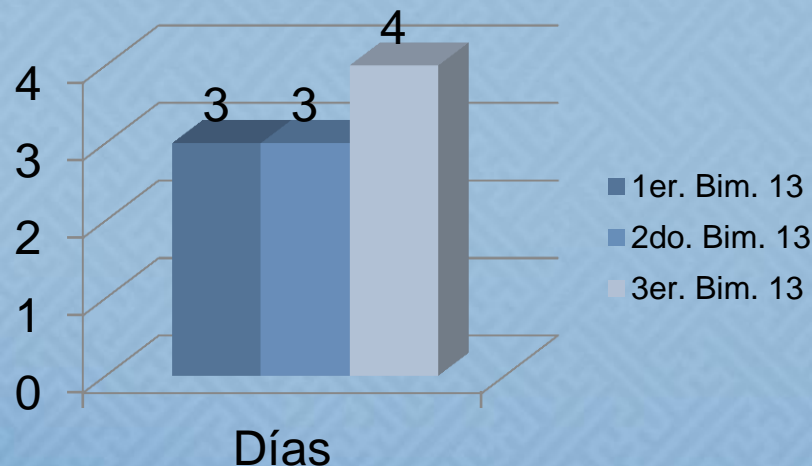
Fuente Información: Área de Almacén

En el periodo correspondiente de enero- junio 2013, en el área de compras se consolidaron 30 requisiciones, de las familias de limpieza, consumible y papelería con la finalidad de mejorar los precios para la universidad.

Así mismo se logró un promedio de respuesta para la compra de consolidados de 8 días en el semestre.



- **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO**
  - Lograr que el tiempo de fincado de las órdenes de compra sea de 05 días hábiles en promedio.



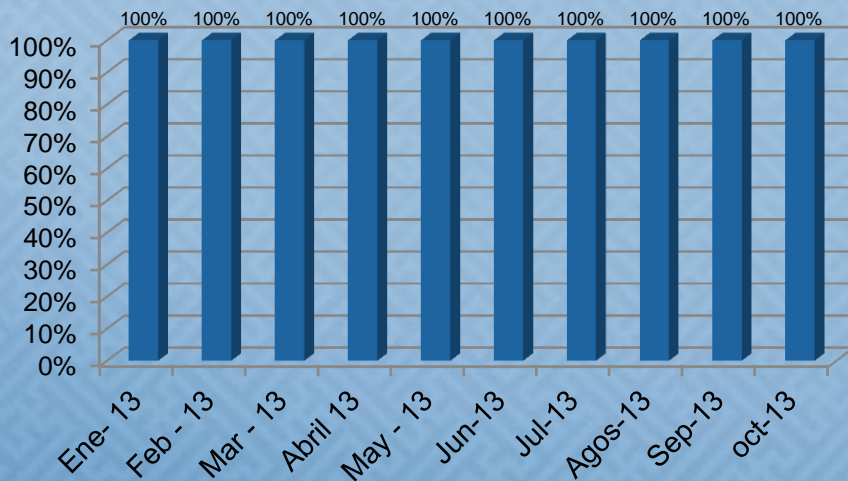
Se han realizado 341 órdenes de compra al 28 de junio 2013, logrando reducir el tiempo de fincado hasta en 3 días.

Fuente Información: Área de compras



- **DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO**
- Lograr un 95% de los bienes adquiridos por la UAN que estén registrados en la bitácora se encuentren registrados en el SI en el primer semestre del 2010.

### Registro de activos en el patrimonio universitario.



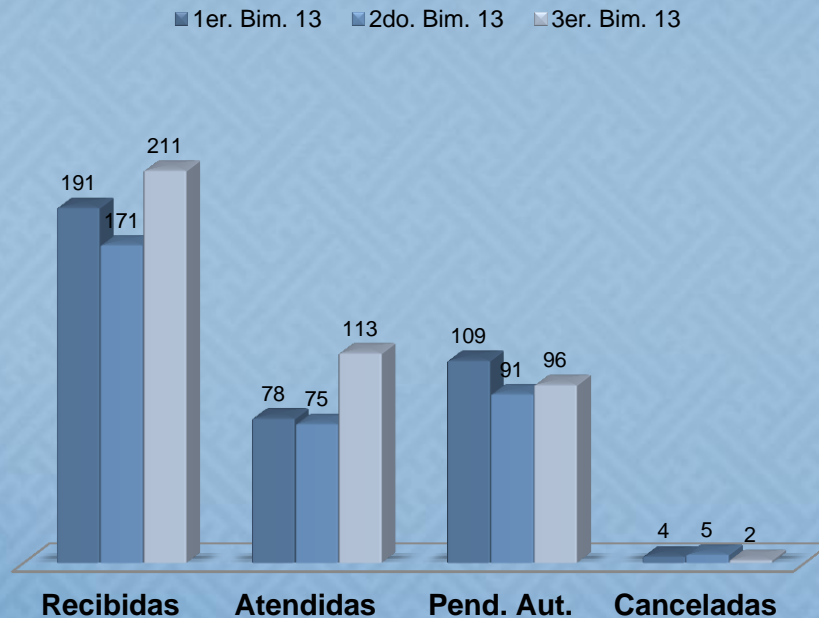
El área de inventarios por su parte, registro altas en el patrimonio universitario de enero a mayo el año en curso por la cantidad de: **\$ 13,360,290.55** realizando los respectivos resguardos, en las diferentes Unidades Académicas y/o Dependencias. Dichas altas comprenden Equipo de Computo, Audiovisual, Oficina, Impresión, Laboratorio, Escolar, de Refrigeración y de Transporte.





### ■ DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

#### Recepción de Requisiciones



Fuente Información: Área de compras

DRM

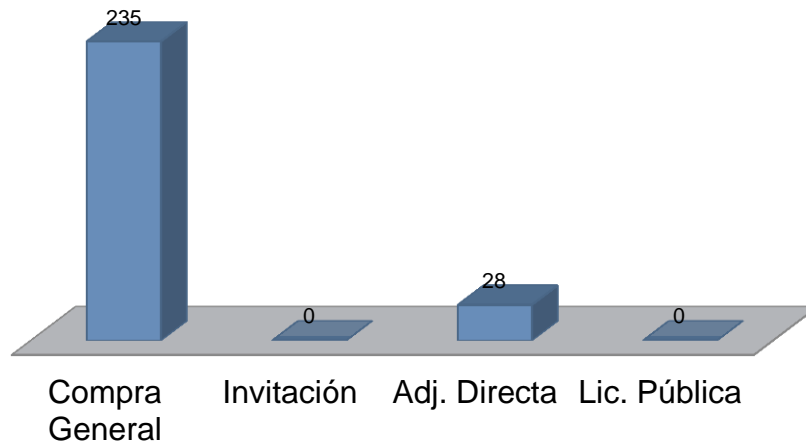
En el periodo enero-junio del año 2013, se gestionaron 573 requisiciones y se trabajó sobre un porcentaje de autorización en promedio del **46.42%**, el cual representa compras por la cantidad de: **\$ 6,090,513.53**

El porcentaje de requisiciones autorizadas en relación al mismo periodo del año anterior se incrementó un 10.5%.



### ■ DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

#### Indicador de Actividades por Procedimiento de Compra.



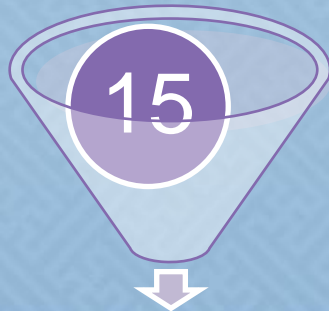
Cabe mencionar que de las 263 requisiciones atendidas en el periodo el **89%** de ellas, fue atendido a través del procedimiento de compra general y el **11%** fue realizado a través de procedimientos de licitación. (adjudicaciones directas)

Fuente Información: Área de compras



- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS Y CONFORMIDAD DEL PRODUCTO

### SERVICIOS NO CONFORMES



Se detectaron, documentaron y atendieron quince servicios no conformes, de enero a octubre del 2013.



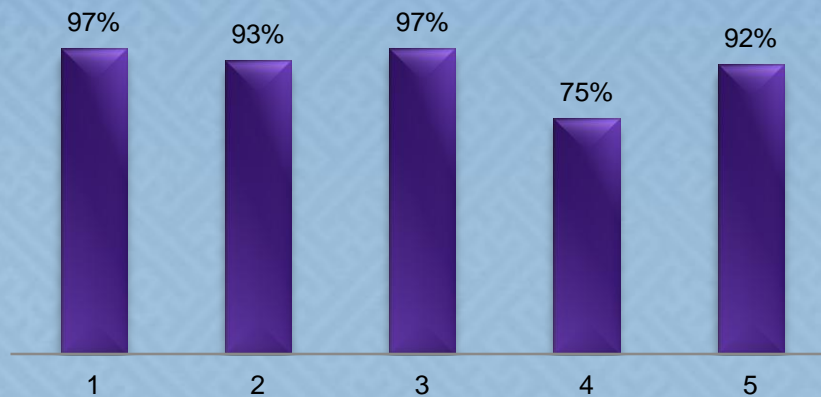
## SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS

FOLIO	ACCIONES	ESTADO	AVANCE
AM-02-2013	Sistematización de los procesos de compra	Abierta	80%
AP-02-2011	Registro de costos en inventarios	Abierta	45%
AM-12-2011	Ampliación del periodo de evaluación a proveedores .	Abierta	N/A
AM-13-2011	Digitalización de formatos (varios)	Abierta	N/A
AC-16-2012	Difusión procedimiento bajas.	Abierta	100%
AC-22-2012	Reforzamiento servicio no conforme	Abierta	33.33%
AC-56-2012	Implementar política de conteo de fechas	Abierta	100%
AC-57-2012	Reforzar control de registros	Abierta	33.33%



## Política de Calidad



Fuente: Dirección Recursos Materiales.

La política de calidad es entendida de manera general en todas sus variables faltando reforzar de manera general las variable correspondientes a las preguntas número 4 y 5.

- 1.- ¿Explique con sus propias palabras que entiende de la Política de Calidad del SAC?
- 2.- ¿Las actividades que usted realiza que impacto tienen en la satisfacción de usuario?
- 3.- ¿Como da evidencia de que el servicio realizado satisface las necesidades de los usuarios?
- 4.- ¿Como se asegura que se cumple con la normatividad universitaria vigente?
- 5.- ¿Como se relaciona con la política de la calidad con las necesidades y razón de ser de su dependencia o unidad académica?



### ■ ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN PREVIAS

- Se han realizado diversas acciones registradas en las minutas de círculos de calidad, encaminadas a dar seguimiento a los aspectos de puntualidad, asistencia y permanencia, 5s+1, seguimiento de la sistematización del área de compras y seguimiento al sistema administrativo de calidad dentro de la Dirección de Recursos Materiales.



- **CAMBIOS QUE PODRIAN AFECTAR AL SISTEMA DE CALIDAD**





### ■ RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- Continuar con las reuniones de círculos de calidad en la Dirección de Recursos Materiales
- Agilizar los trabajos de sistematización del área de compras en acuerdo con la coordinación de información institucional.
- Prever la rotación de personal a fin de incorporar con el perfil adecuado o su capacitación.