

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN ESCOLAR

S
A
C

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN PRIMER INFORME, JUNIO 2015



CONTENIDO:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos.
4. Estado de acciones correctivas y preventivas.
5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección
6. Cambios que podrían afectar al sistema.
7. Recomendaciones para la mejora



1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS AI-01-2015

NC-01 El alumno según matrícula 09005523 cuenta con doble captura de calificación en la unidad de aprendizaje: operaciones de crédito con no. De acta 470461 y se solicitó a la Dirección de Administración Escolar según oficio con fecha de recibido 06.02.15 borrar la doble calificación y en el sistema SADCE hasta el día 09.03.15 sigue apareciendo dicha situación y el alumno antes mencionado tiene pendiente su certificado por dicha situación.

NC-26 No se mostró evidencia de la aplicación del cuestionario de seguimiento de la comprensión de la política de calidad FT-CTC-30/REV.01 en el año 2014.

NC-27 No se plasman las acciones para mejorar la satisfacción del cliente en el año 2014.

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE



DIRECCION DE ADMINISTRACION ESCOLAR

SATISFACCION DEL CLIENTE

ISO 9001

CALIDAD I

UNIVERS

DESENVOLLO REGIONAL

COMUNIDAD DE NAYARIT



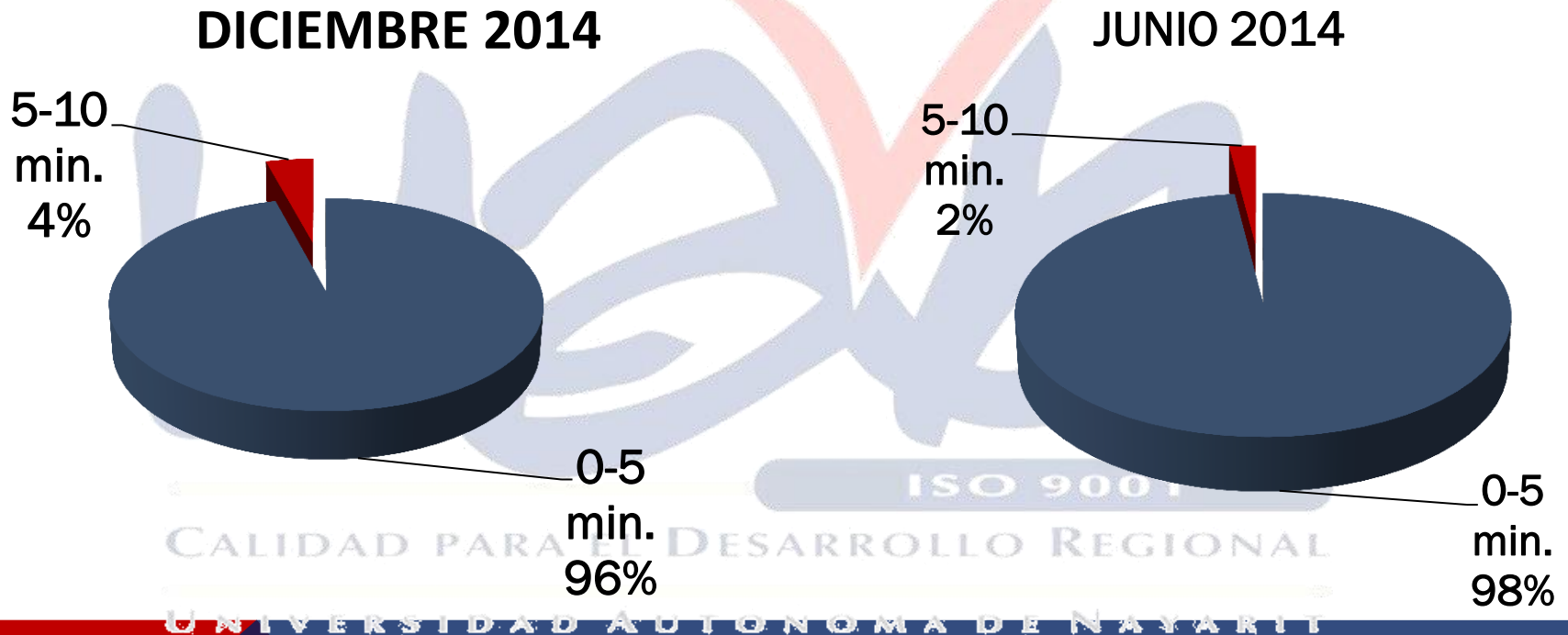
DICIEMBRE 2014

OBJETIVO DE CALIDAD



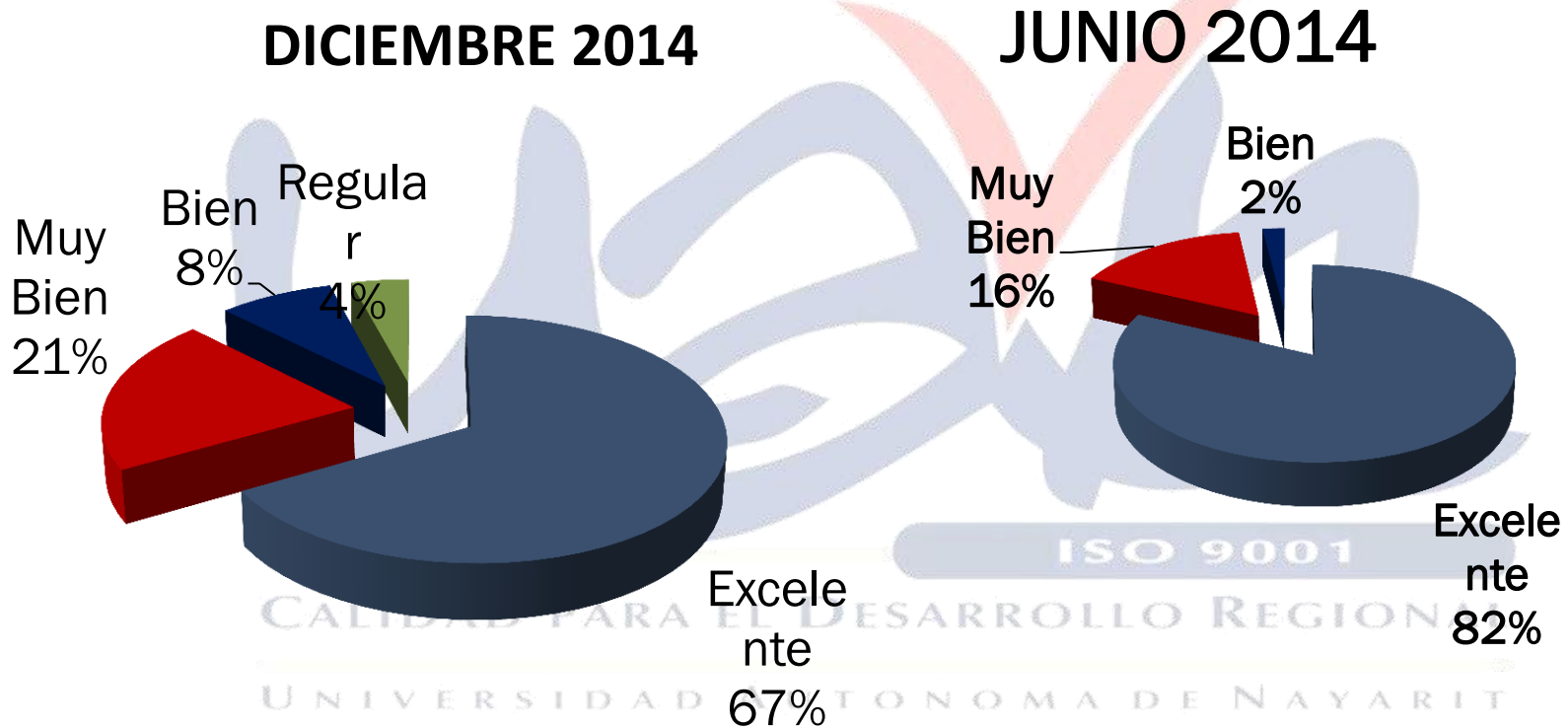
LOGRAR EL 85% EN LA
SATISFACCION DEL USUARIO EN LOS
SERVICIOS QUE BRINDA LA D.A.E

1.- ¿TIEMPO DE ESPERA PARA SER ATENDIDO?



Se puede observar que el tiempo de espera para ser atendidos los usuarios es bueno, por lo que no se hace esperar mucho tiempo para ofrecerles nuestros servicios.

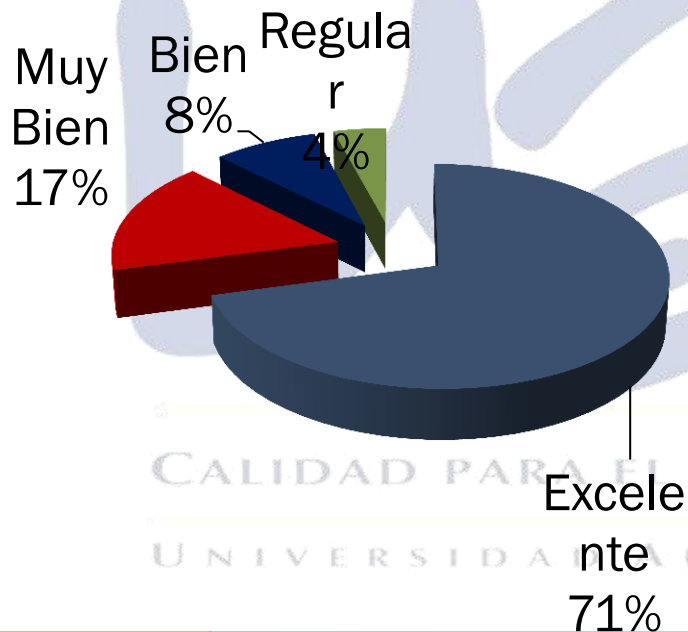
2.- AMABILIDAD DEL EMPLEADO.-



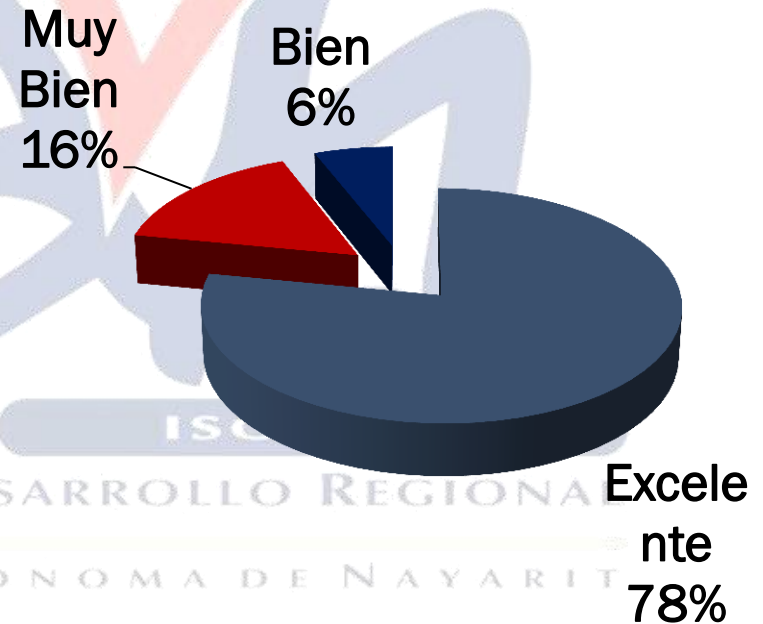
Como se puede apreciar en esta gráfica el personal que conforma la DAE brinda sus servicios con amabilidad hacia los usuarios.

3.- CONCLUYÓ SU TRÁMITE SATISFACTORIAMENTE:

DICIEMBRE 2014



JUNIO 2014

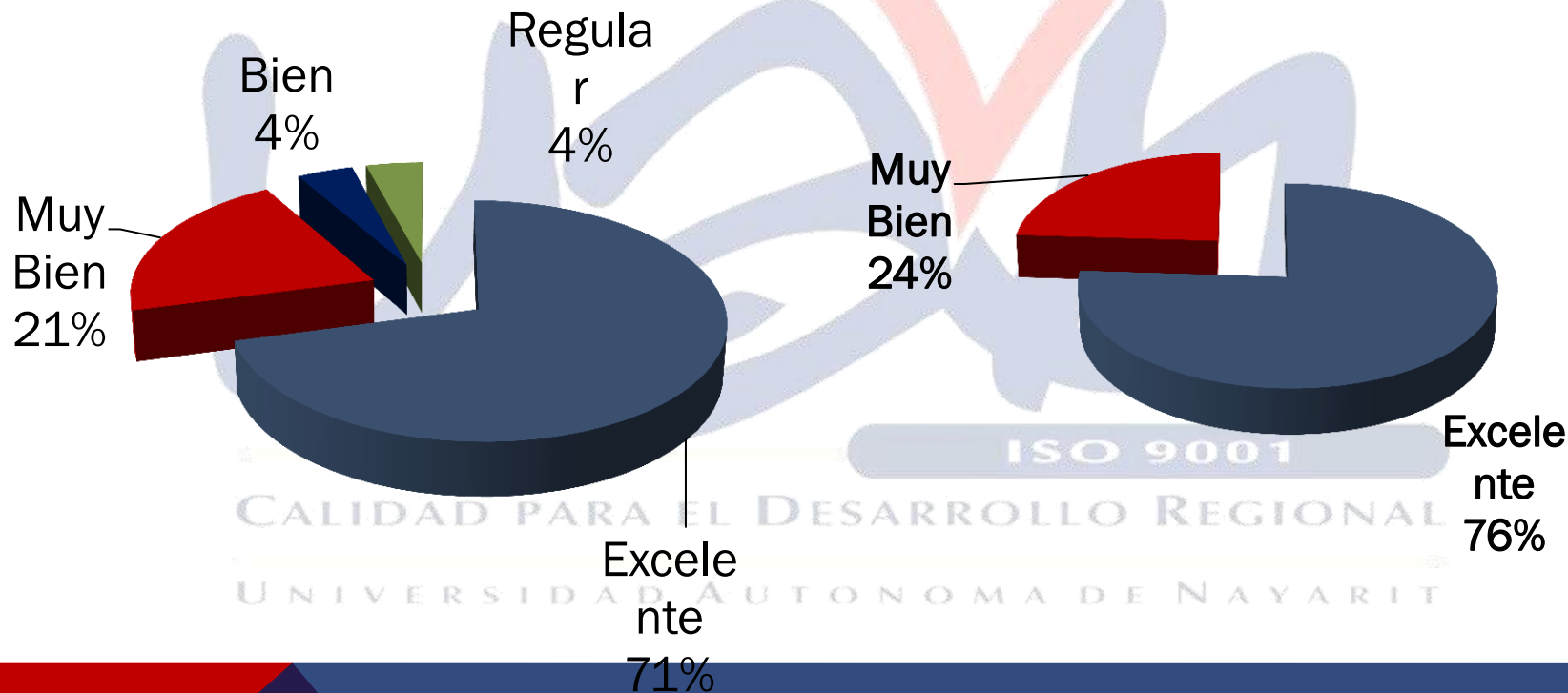


En esta grafica se muestra que los usuarios terminan su trámite satisfactoriamente tomando en cuenta que algunos tramites no se concluyan por causas ajenas a la dirección.

4.- LA ORIENTACIÓN PROPORCIONADA PARA LA REALIZACIÓN DE SU TRÁMITE FUÉ:

DICIEMBRE 2014

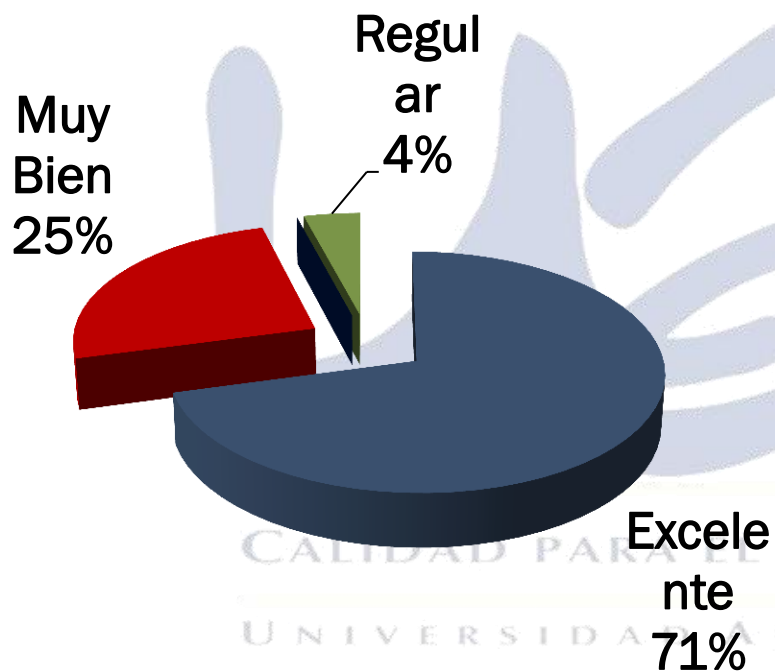
JUNIO 2014



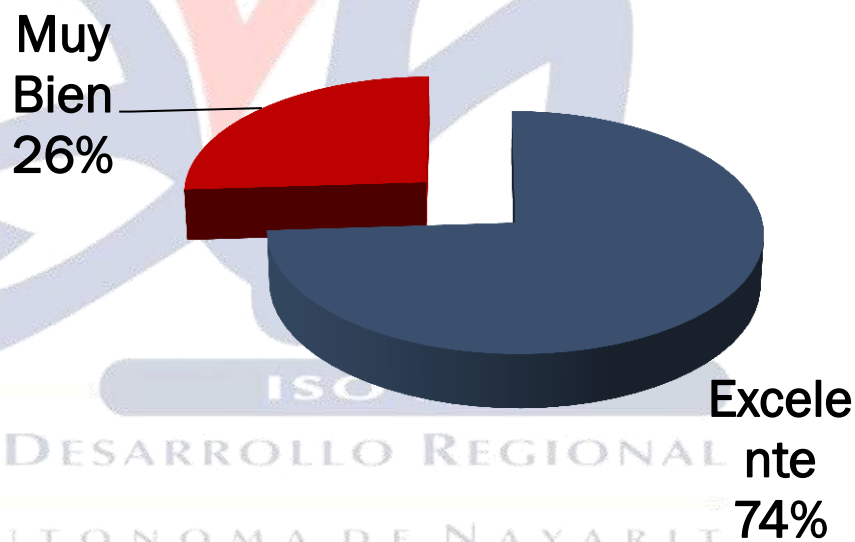
Los resultados de las encuestas aplicadas muestran que la orientación que reciben para su trámite por parte del personal es muy buena.

5.- EL SERVICIO RECIBIDO FUÉ:

DICIEMBRE 2014



JUNIO 2014



Al analizar las opiniones de las personas que contestaron la encuesta nos dimos cuenta que el servicio que reciben por parte del personal de la DAE es muy bueno.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes

En la Dirección de Administración Escolar los servicios no conformes se registran por áreas, por lo que las acciones se realizan entre el personal involucrado en los procesos. Se realizan círculos de calidad y se analizan los servicios no conformes detectados y se plasman acciones a realizar para mejorar los servicios sin perjudicar a los usuarios.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

Ambiente de trabajo 2014

VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	86.58%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	64.64%
EQUIPO Y MATERIAL	69.07%
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	85.99%
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	90.14%
PUESTO DE TRABAJO	78.52%

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2015	AC-27-2015	5.6.3 Manual de Calidad de la UAN.	Abierta	04/07/2016	
AI-01-2015	AC-01-2015	8.2.3 Norma ISO 9001-2008	Abierta	11/12/2015	
AI-01-2015	AC-26-2015	10.5.3 Manual de Calidad de la UAN.	Abierta	17/07/2015	
AI-02-2014	AC-217-2014	6.4 de la norma ISO 9001:2008	Abierta	17/06/2015	

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2014	AC-18-2014	6.4 de la norma ISO 9001:2008	Abierta	30/06/2015	
AI-02-2014	AC-19-2014	8.5.3 de la norma ISO 9001:2008	Abierta	30/06/2015	
AI-01-2014	AC-10-2014	7.1 de la norma ISO 9001:2008	Abierta	30/01/2015	
AI-01-2014	AC-14-2014	5.5.3 Manual de Calidad	Abierta	28/11/2014	

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2014	AC-13-2014	PR-MS-04	Abierta	30/06/2015	
AI-02-2013	AC-15-2013	8.2.4 de la norma ISO 9001:2008	Abierta	31/10/2014	
AI-02-2013	AC-22-2013	7.1 de la norma ISO 9001:2008	Abierta	29/08/2014	
AI-01-2013	AC-10-2013	PR-AR-01	Abierta	13/12/2013	

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2013	AC-12-2013	PR-MS-02	Abierta	17/01/2014	
AI-01-2013	AC-24-2013	LN-MS-03	Abierta	20/12/2013	
AI-01-2012	AC-21-2012	8.5 de la norma ISO 9001:2008	Abierta	31.10.2012	
AI-01-2009	AC-40-2009	8.5 de la norma ISO 9001:2008	Abierta	JUNIO 2010	NO FUERON EFECTIVAS LAS ACCIONES

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

En la Dirección de Administración Escolar se realizan círculos de calidad y se realizan minutas, donde se plasman todos los acuerdos que se toman en la reunión, se firma la minuta por cada uno de los asistentes al círculo de calidad y se entrega una copia para cada una de las personas.

El cuestionario de política de calidad se aplica a todo el personal de la Dirección de forma anual, en el año 2014 no se aplicó, por lo que se nos levantó una no conformidad en la auditoria interna realizada el pasado mes de Marzo, por lo que se está trabajando en la aplicación del año 2015.

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

El no realizar círculos de calidad, no tener evidencias de los acuerdos y compromisos que se adquieren para llevar a cabo los procesos y mejorar la atención y brindar un mejor servicio a los usuarios.

El no tener claros los objetivos de la Dirección afecta mucho a la satisfacción del usuario y a los compromisos que adquiere el personal al realizar cada una de las actividades que les corresponde de acuerdo a los procesos.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Mejorar el sistema de control escolar, para dar un mejor servicio a los usuarios, minimizar los errores que se llevan a cabo en el sistema.

Que exista compromiso de todas las personas involucradas en cada uno de los procesos para poder ofrecer servicios de mayor calidad y la satisfacción de los usuarios siempre sea excelente.

Contar con los insumos necesarios para llevar a cabo cada una de las actividades y elaborar y entregar en tiempo y forma los documentos oficiales solicitados a la Dirección.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT