

DIRECCIÓN DE FINANZAS

## INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN 2 DO SEMESTRE 2015

DICIEMBRE 2015



S  
A  
C

# 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



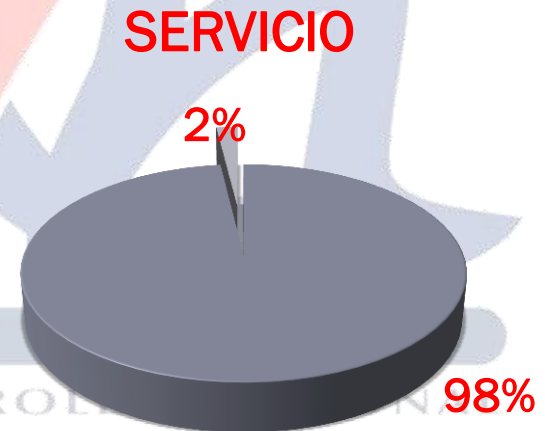
# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AUDITORIA		RESULTADO
AI-01-2015		0 NO CONFORMIDADES
AI-02-2015	NC-25 NC-26 NC-27	3 NC 7.1 MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE REGISTROS 5.5.3 NORMA ISO 9001:2008

## 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

	RESULTADO 1ER SEMESTRE	RESULTADO 2DO SEMESTRE
RAPIDEZ	94%	95%
DISPONIBILIDAD	93%	93%
HORARIO	85%	88%
ORIENTACION	92%	91%
SERVICIO	98%	98%

En relación al semestre anterior, se mantuvo el indicador de calidad en el servicio.



# 3.- RETROALIMENTACION DEL CLIENTE

## AMBIENTE DE TRABAJO

En relación a los resultados obtenidos en el periodo 2014, pueden notar incrementos en la mayoría de los rubros.

RUBRO	2014	2015
LA INSTITUCION	84.50	88
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	76.63	75.54
EQUIPO Y MATERIAL	91.50	79.80
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	69.45	68.87
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	74.05	80.61
PUESTO DE TRABAJO	76.50	87.08
PROMEDIO FINAL	72.90	79.98

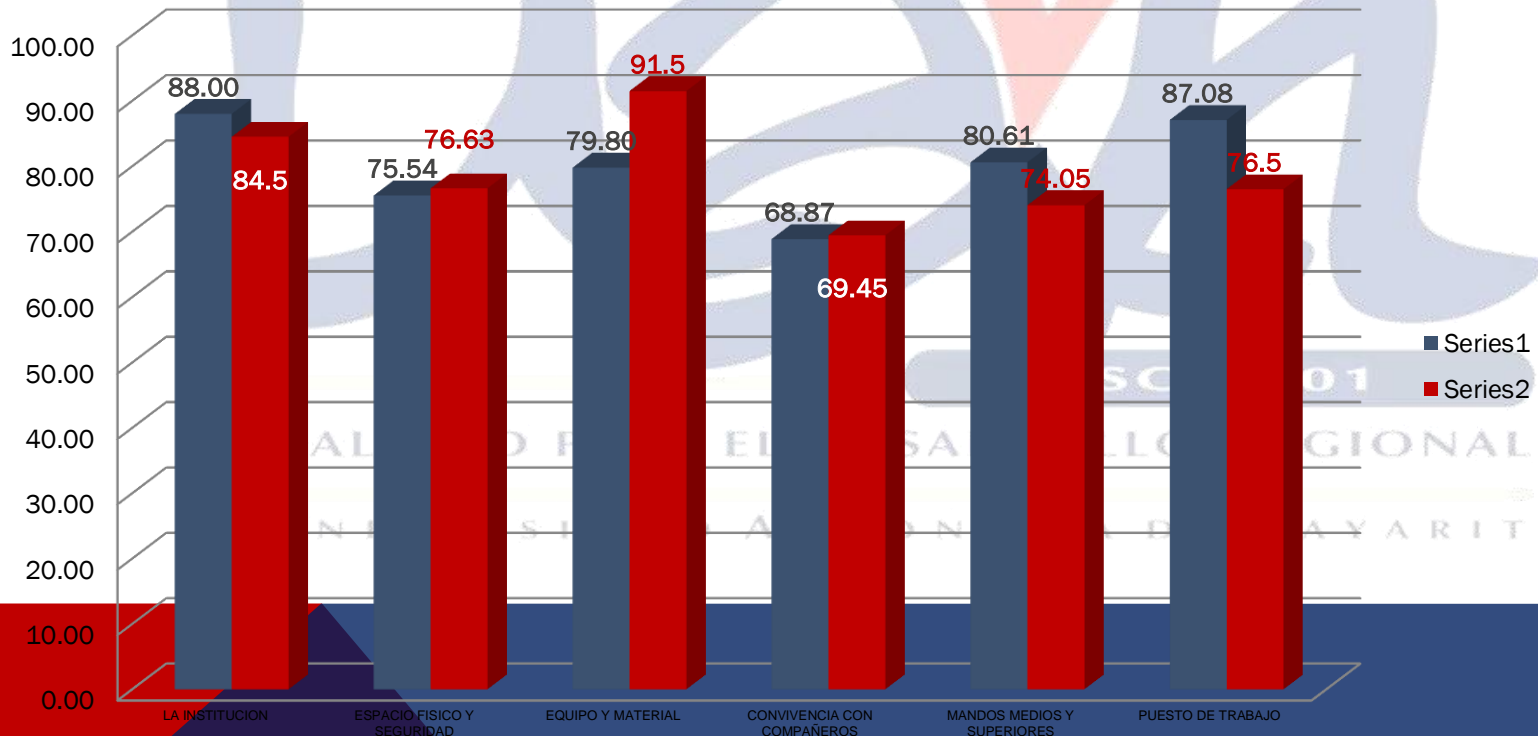
CALIDAD PARA

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## Ambiente de trabajo

COMPARATIVO RESULTADOS 2014 Vs 2015



# 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ORIGEN	FOLIO	REQ./DOC. INCUMPLIDO	STATUS	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES
AUDITORIA INTERNA	AC-25-2015 AI-02-2015	MANUAL DE CALIDAD 7.1	ABIERTA		
AUDITORIA INTERNA	AC-26-2015 AI-02-2015	PROCEDIMIENTO CONTROL DE REGISTROS	ABIERTA		
AUDITORIA INTERNA	AC-27-2015	NORMA ISO 9001:2008 REQUISITO 5.5.3	ABIERTA		
AUDITORIA INTERNA	AC-56-2014 AI-02-2014	6.4 NORMA ISO 9001:2008 Y MANUAL 5'S+1	ABIERTA	16.01.2015	
AUDITORIA INTERNA	AC-57-2014 AI-02-2014	6.4 NORMA ISO 9001:2008 Y ACTA DE VERIFICACIÓN DE LA COMISIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE FT-RH-12/REV.00	ABIERTA	19.12.2014	En espera de poder cerrar

## 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ORIGEN	FOLIO	REQ./DOC. INCUMPLIDO	STATUS	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES
AUDITORIA INTERNA	AC-01-2014 AI-01-2014	7.1 NORMA ISO 9001:2008	ABIERTA	19.12.2014	
AUDITORIA INTERNA	AC-38-2013 AI-01-2013	MANUAL 5'S+1	ABIERTA	13.12.2013	
AUDITORIA INTERNA	AC-39-2013 AI-01-2013	6.2.1. MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN	ABIERTA	13.12.2013	En espera de poder cerrarse,
AUDITORIA INTERNA	AC-43-2013 AI-01-2013	PROCEDIMIENTO CONTROL CONTABLE DEL AREA DE CONTABILIDAD PR-AC-03/REV.04	ABIERTA	17.09.2013	
AUDITORIA INTERNA	AC-11-2012 AI-02-2012	NORMA ISO 9001:2008 REQUISITO 6.3	ABIERTA		



## 5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

SE REALIZAN REUNIONES DE CIRCULOS DE CALIDAD

REVISION DE RESULTADOS DE AUDITORIAS Y ANALISIS DE  
DATOS RECABADOS EN LAS ENCUESTAS

## 6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

IMPLEMENTACION DE  
LA NUEVA  
CONTABILIDAD  
GUBERNAMENTAL

MODIFICACION EN LA  
LEGISLACIÓN  
APLICABLE

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

## 7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

CONTINUAR CON LAS REUNIONES DE CIRCULOS DE CALIDAD

IDENTIFICAR MEJORAS EN LOS PROCEDIMIENTOS Y REALIZAR LAS ACTUALIZACIONES PERTINENTES

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT