

DIRECCIÓN DE FINANZAS

## INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN 1ER SEMESTRE 2015

30/JUNIO/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

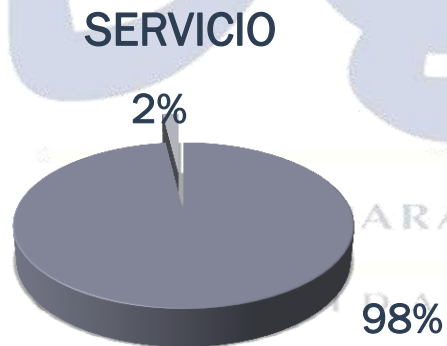


# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AUDITORIA	RESULTADO
AUDITORIA INTERNA AI-01-2014	1 NO CONFORMIDAD NC-01 2014
AI-02-2014	2 NO CONFORMIDADES NC-56 NC-57 6.4 NORMA ISO 9001 MANUAL 5'S+1 ACTA DE VERIFICACION DE LA COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE
AI-01-2015	0 NO CONFORMIDADES

## 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

ITEM	RESULTADO 2014	RESULTADO 2015
RAPIDEZ	98%	94%
DISPONIBILIDAD	99%	93%
HORARIO	99%	85%
ORIENTACION	98%	92%
SERVICIO	97.5%	98%

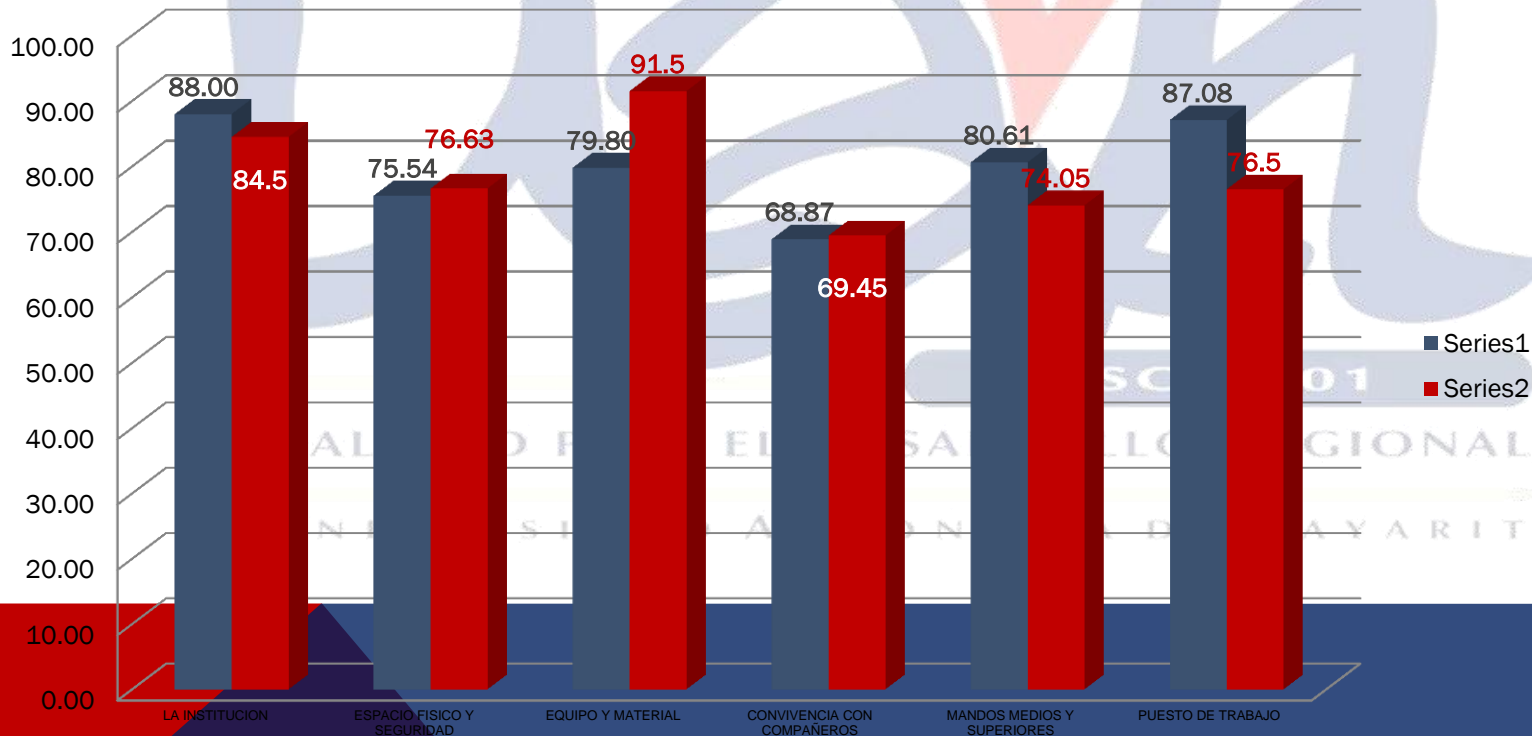


Comparando el 2014 contra el presente semestre, se puede notar un incremento en la satisfacción del usuario en cuanto al servicio otorgado. Obteniendo un 98% en marzo de 2015.

# 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-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
AUDITORIA INTERNA	AC-01-2014 AI-01-2014	7.1 NORMA ISO 9001:2008	ABIERTA	19.12.2014	
AUDITORIA INTERNA	AC-10-2013 AI-02-2013	PROCEDIMIENTO ARCHIVO DE NOMINA PE-AE-03	ABIERTA	11.04.2014	

# 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ORIGEN	FOLIO	REQ./DOC. INCUMPLIDO	STATUS	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES
AUDITORIA INTERNA	AC-37-2013 AI-01-2013	POLIZA DE EGRESO FT-AC-01/REV.00 Y POLIZA DE DIARIO FT-AC-02/REV.00	ABIERTA	13.12.2013	
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	

## 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