

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA ACADÉMICA

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN PERIODO JULIO-OCTUBRE 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

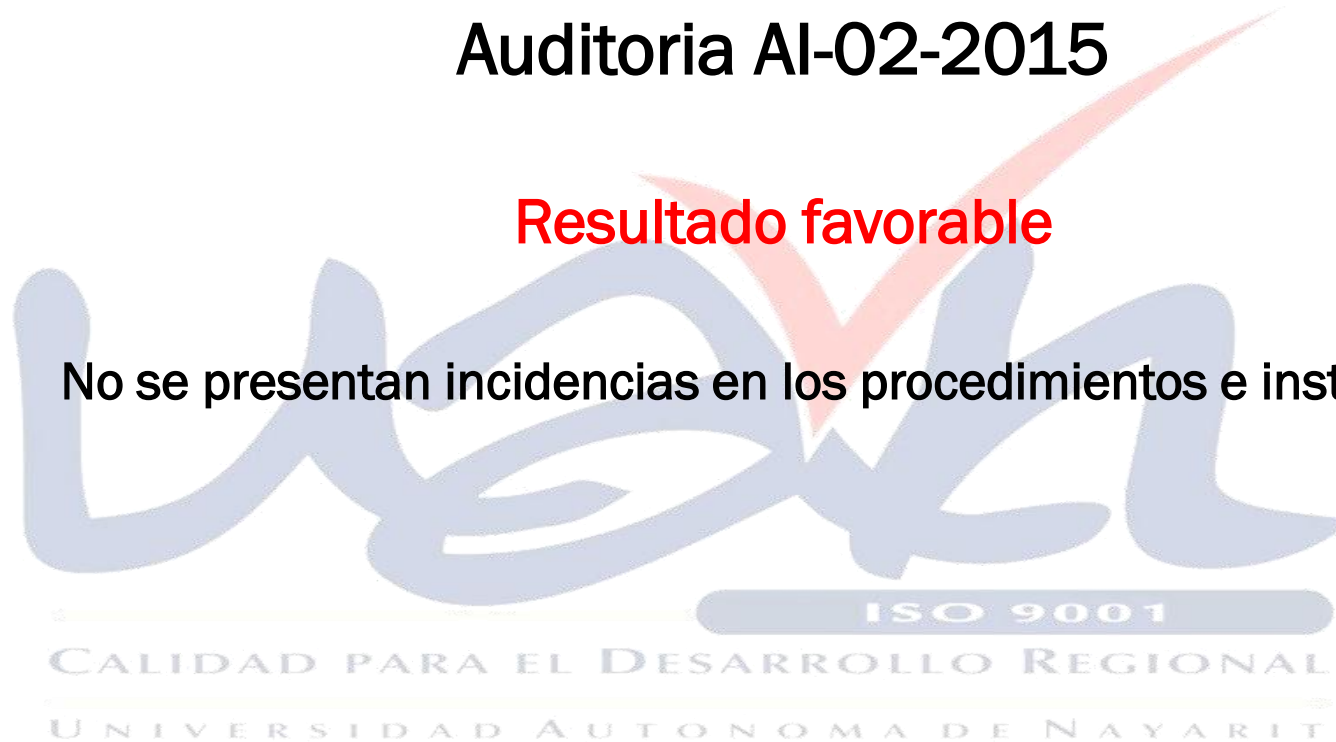


1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

Auditoria AI-02-2015

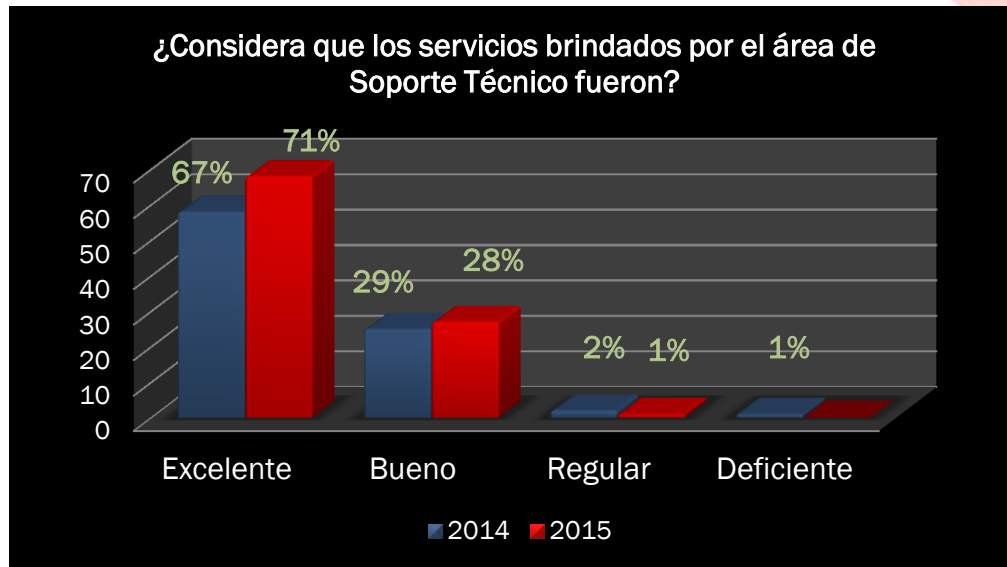
Resultado favorable

No se presentan incidencias en los procedimientos e instructivo



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

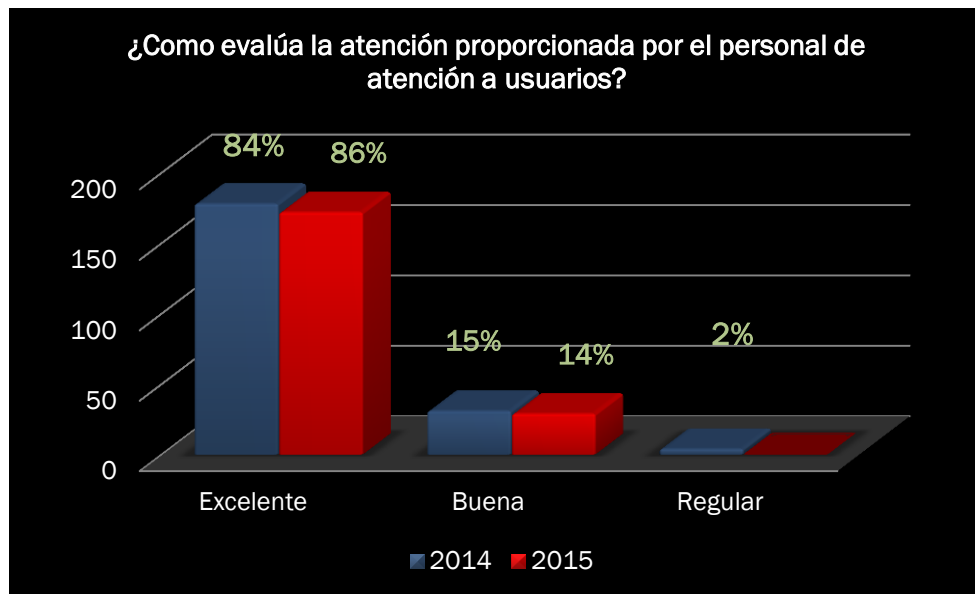
Procedimiento PR-ST-01 (Mantenimiento correctivo de equipo de computo)



Durante el año 2015 se obtiene una mejoría de un 4% respecto al año 2014, en la percepción del usuario de la calidad en el servicio en el rubro excelente, por lo que se continuará trabajando para incrementar dicho factor para el año 2016.

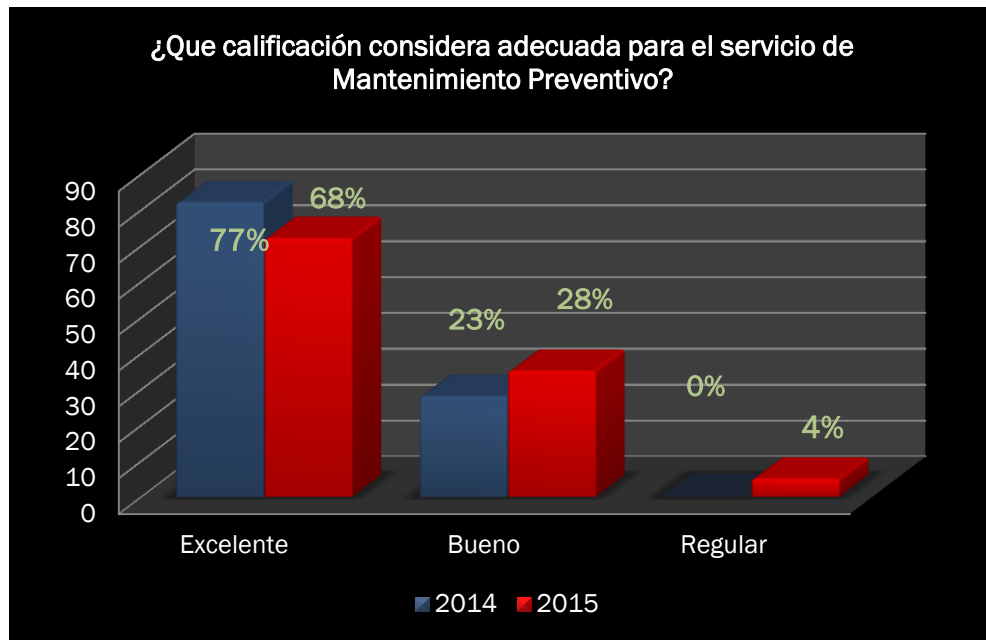
Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios del área de soporte técnico del periodo julio-octubre de 2014 y 2015

Instructivo para la emisión de ordenes de servicio



Durante el año 2015 se obtiene una mejoría de un 2% En el factor excelente en relación al año 2014, se continuará trabajando para incrementarlo para el año 2016.

Procedimiento PR-ST-02 (Mantenimiento Preventivo de equipo de cómputo)



Durante el 2015 incremento la percepción de servicio como regular en un 4% y el bueno incrementa un 5%, lo que provoca la disminución del 9% de la percepción de servicio de excelencia. Se trabajara con la mejora continúa del proceso.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

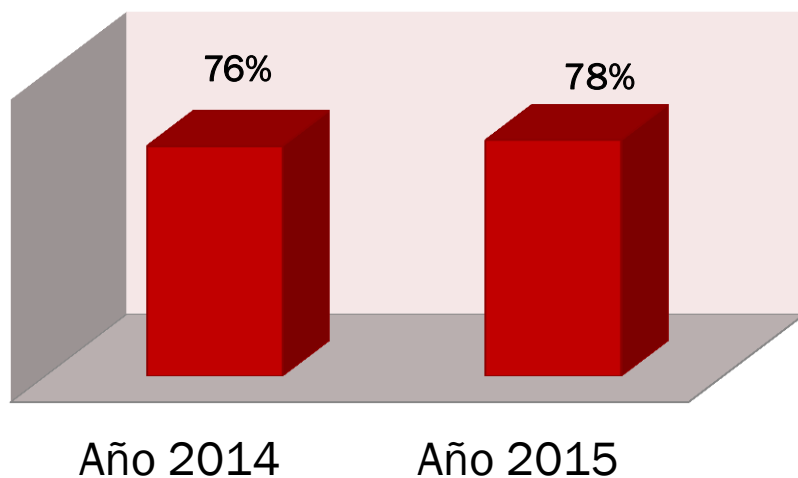
Servicios no conformes

Se detectaron 8 servicios no conformes de Julio a octubre de 2015, los cuales se corrigieron de forma inmediata



Ambiente de trabajo

Resultados ambiente de trabajo 2014-2015



En 2015 se obtuvo para la dirección de Infraestructura Académica una mejoría de un 2% en relación a los resultados del 2014, quedando pendiente por trabajar un 22%.

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de ambiente laboral de los periodos 2014 y 2015 a la dirección de Infraestructura Académica

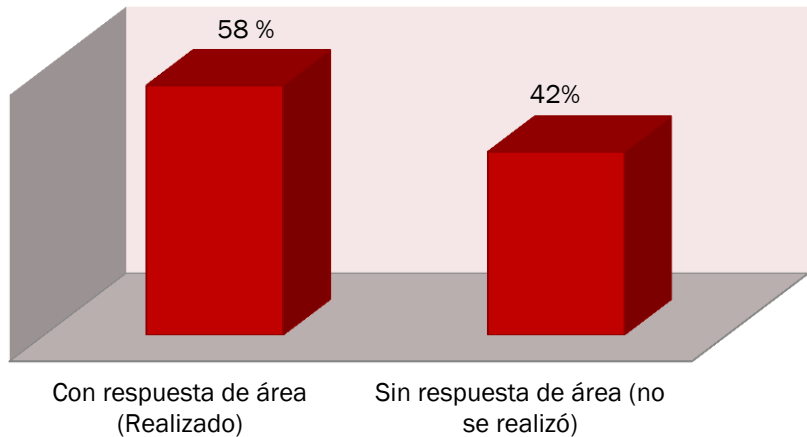
4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2015	AC-33-2015	8.2.3 Manual de Calidad de la UAN.	Abierta	18/12/2015	Derivada del procedimiento PR-ST-01
Reunión calidad marzo 2015	AP-17-2015	FT-03/ rev.00	Abierta	11/12/2015	Acción preventiva relacionada con inventarios de 5s+1

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCIÓN

Mantenimiento Preventivo periodo Julio-Octubre 2015



El porcentaje de Mantenimiento Preventivo autorizado por las áreas y dependencias, corresponde a un 58% de la programación realizada de los meses julio-octubre de 2015, ya que el 42% restante no respondió al aviso emitido por la Dirección de Infraestructura para la realización del MP.

Se considera que se debe a la falta de recurso de las áreas ya que se esta solicitando el material para hacer el Mantenimiento preventivo de Hardware .

Círculos de calidad:

Se mantiene un cumplimiento del 100% en el programa anual de círculos de calidad para las áreas involucradas al SAC.

Soporte Técnico.- Reuniones mensuales

Atención a Usuarios.- Reuniones bimestrales

Política de calidad:

La última aplicación se realizó el mes de Marzo de 2015 donde se obtuvo

Como resultado una comprensión del 91% de la política de calidad, teniendo

Una mejoría de 4% en relación a la aplicación del año 2014 donde se registró

Un resultado de 87%.

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

ROTACION DE PERSONAL: Durante el último semestre se han presentado fuga de personal del área de ST equivalente al 20% de la plantilla del área lo cual puede generar problemas en el cumplimiento de lo planteado en el POA para el procedimiento de mantenimiento preventivo ya que se propuso un crecimiento de la programación oficial para el año 2016, por lo que se plantea realizar una redistribución de actividades en el área.

FALTA DE MATERIAL No se cuenta con el material para realizar el mantenimiento preventivo de equipo de cómputo, por lo que se estará solicitando a las áreas para poder cumplir con la elaboración de MP de hardware para el año 2016.

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Actualización de indicadores ya existentes en la dirección, la sistematización de reportes para la emisión y control por cada uno de los responsables de área.

Establecimiento de objetivos de calidad para cada uno de los procesos involucrados

Realizar las modificaciones al sistema para que los administradores puedan consultar bitácoras de los Servicios realizados, ya que estas son necesarias para brindar información a los usuarios, posterior al servicio.

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

Trabajar en la elaboración de acción preventiva para la actividad de equipo en espera de refacciones, buscando mejorar el proceso y evitar errores en la acumulación de equipo de usuarios.

Realizar la revisión y actualización de procedimientos e instructivo.

Continuar con los trabajos para la implementación durante el año 2016, del instructivo para el préstamo de salas, el cual es desarrollado por el área de capacitación y se encuentra en un 80% de operatividad.