

DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA ACADÉMICA

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN PERIODO ENERO-MAYO 2016



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

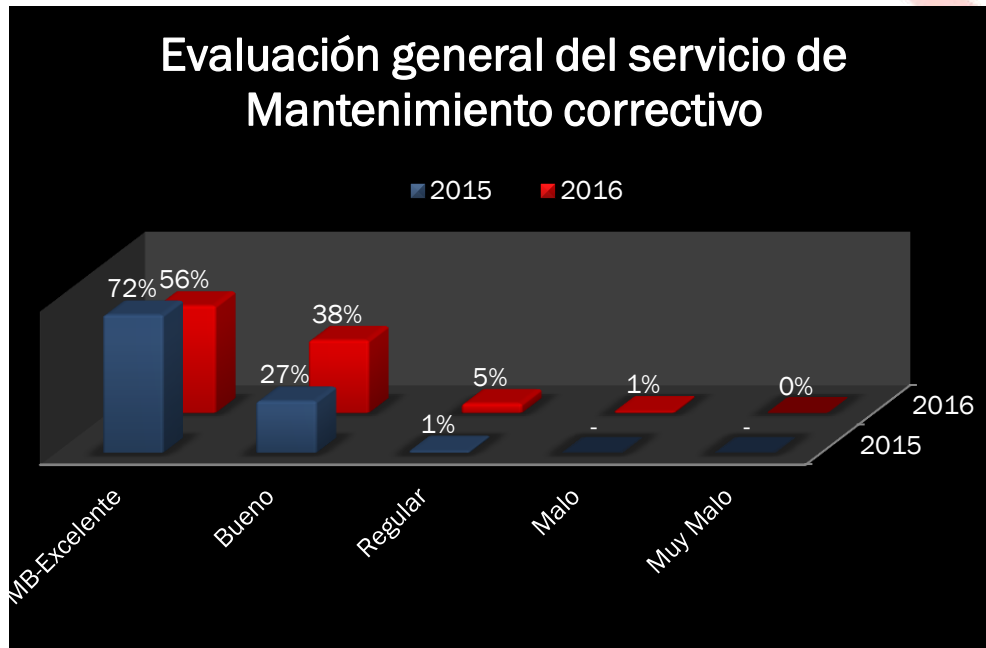
No se realizó auditoria en este periodo



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Procedimiento PR-ST-01

(Mantenimiento correctivo de equipo de computo)

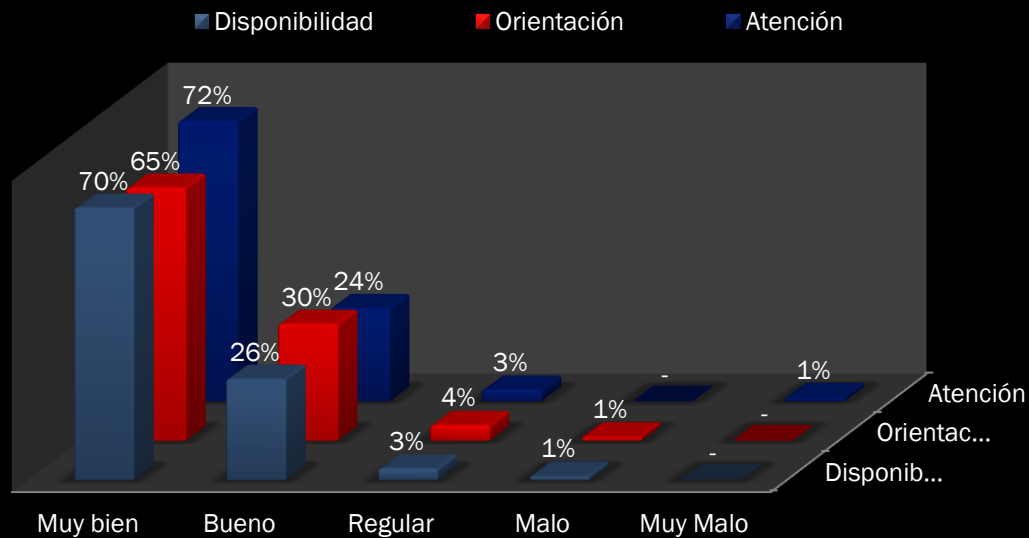


Durante el año 2016 se observa un retroceso en la percepción del usuario de la calidad en el servicio en el rubro excelente/Muy bien, por lo que trabajara para mejorar los tiempos de respuesta en el servicio.

ISO 9001
CONTROL REGIONAL

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios del procedimiento PR-ST-01 (Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo) del periodo Enero-Mayo de 2015 y 2016

¿Cómo califica el servicio brindado por el personal del área ?

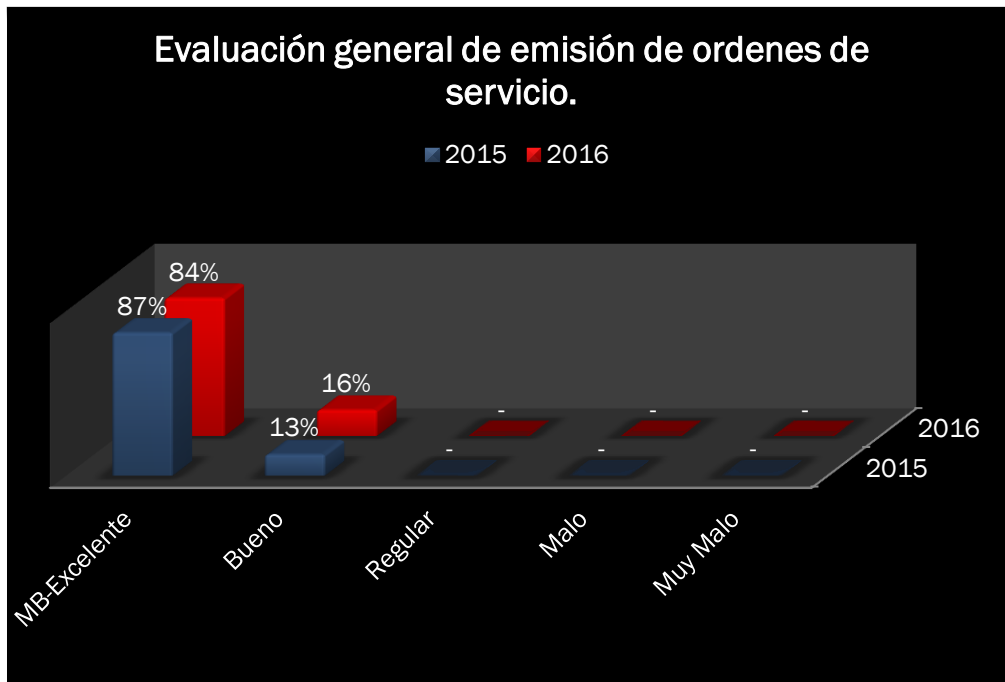


No se considera satisfactorio el resultado obtenido, por lo que se trabajará con los técnicos mejorar los aspectos evaluados a través reforzamiento del servicio que se debe dar al usuario.

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios del procedimiento PR-ST-01 (Mantenimiento correctivo de equipo de cómputo) del periodo Enero-Mayo de 2016

Instructivo IT-AU-01

(Emisión de ordenes de servicio)



En el periodo evaluado se obtiene un decremento del 3% el factor MB/Excelente en relación al año 2015, se continuará trabajando para mejorar los resultados durante el segundo semestre del año.

ISO 9001

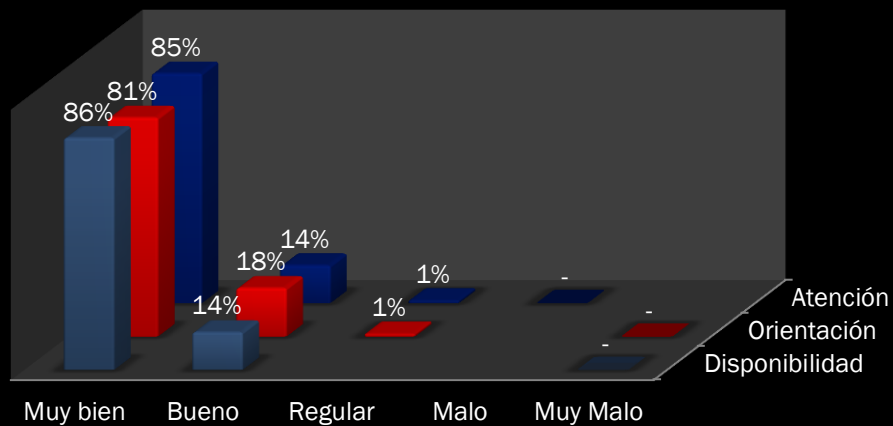
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios del área de atención a usuarios sobre la emisión de órdenes de servicio del periodo Enero-Mayo de 2015 y 2016

¿Como califica el servicio brindado por el personal?

■ Disponibilidad ■ Orientación ■ Atención



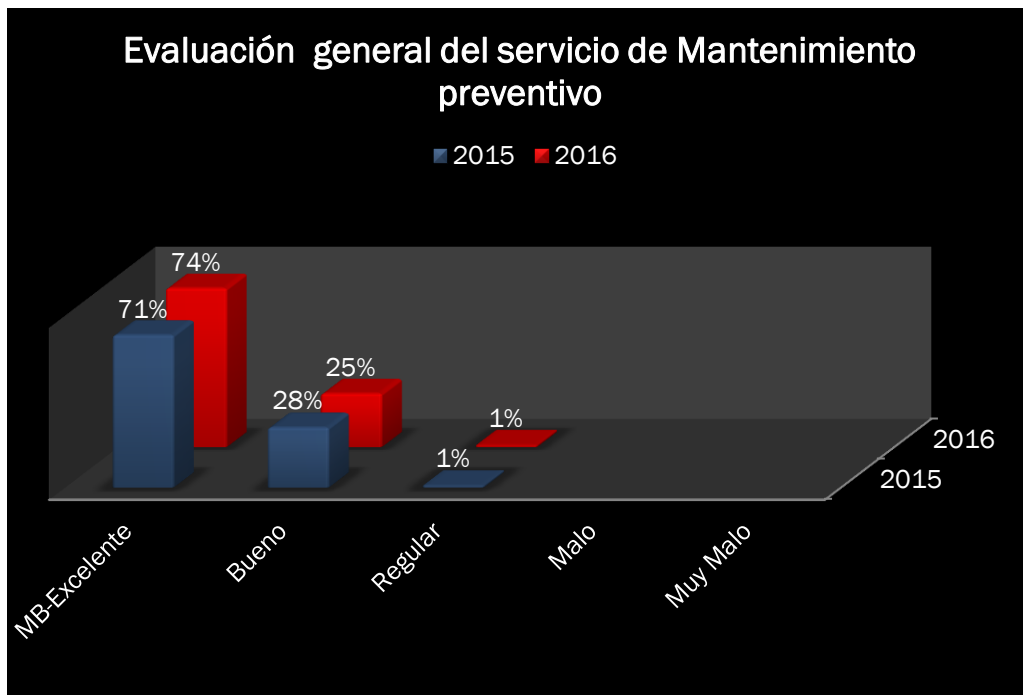
Consideramos los resultados dentro del rango de aceptable en lo que va del año, sin embargo con objetivos establecidos trabajaremos para mejorar los resultados globales al finalizar el año 2016.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios del área de atención a usuarios sobre la emisión de órdenes de servicio del periodo Enero-Mayo de 2016

Procedimiento PR-ST-02

(Mantenimiento Preventivo de equipo de cómputo)



Durante el 2016 incremento la percepción de servicio como muy bueno en un 3% respecto al 2015, se seguirá con la mejora continúa del proceso.

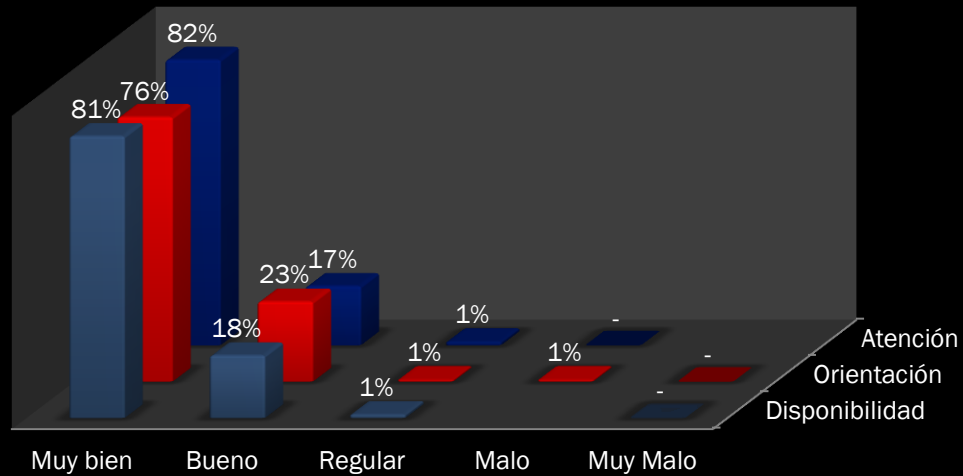
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios del procedimiento de Mantenimiento Preventivo de equipo de cómputo del periodo Enero-Mayo de 2015 y 2016

¿Cómo califica el servicio brindado por el técnico?

■ Disponibilidad ■ Orientación ■ Atención



Se trabajara con todos los aspectos dándole especial atención a la orientación que los técnicos deben dar al usuario.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios del procedimiento de Mantenimiento Preventivo de equipo de cómputo del periodo Enero-Mayo de 2016

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

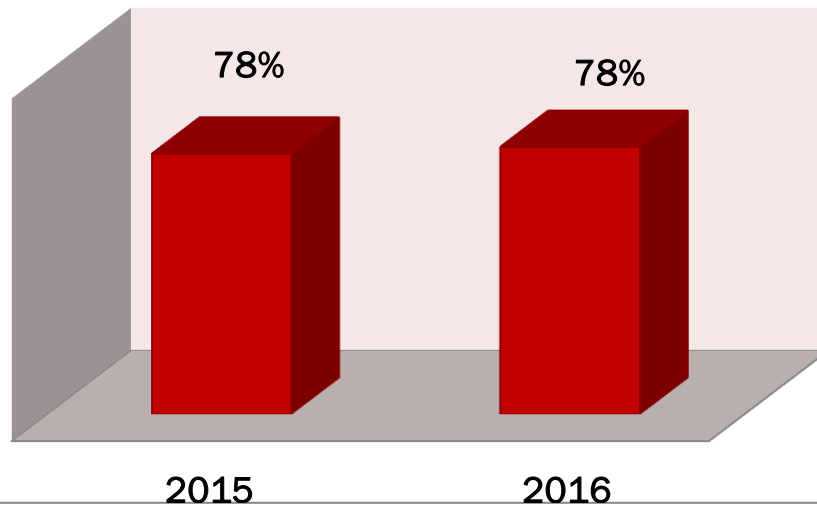
Servicios no conformes

Se detectaron 4 servicios no conformes de Enero a Mayo de 2016, los cuales se corrigieron de forma inmediata.



Ambiente de trabajo

Resultados ambiente de trabajo 2015-2016



En 2016 se mantiene el resultado del año anterior, quedando pendiente por trabajar un 22%.

ISO 9001
ARROLLO REGIONAL
NOMA DE NAYARIT

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta de ambiente laboral de los periodos 2015 y 2016 en la dirección de Infraestructura Académica

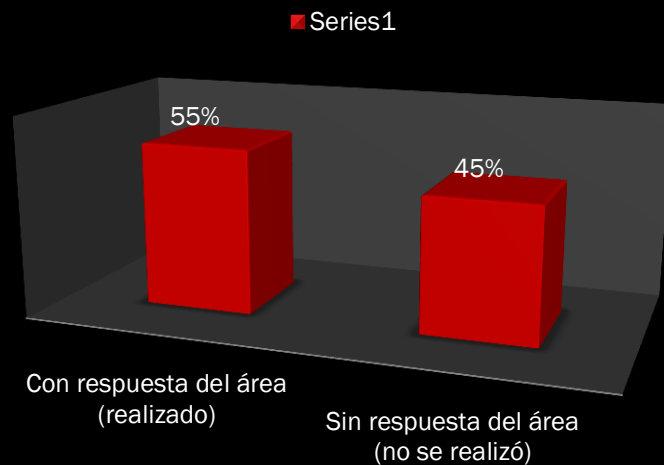
4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

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 Enero-Mayo 2016



El porcentaje de Mantenimiento Preventivo autorizado por las áreas y dependencias, corresponde a un 55% de la programación realizada de los meses Enero-mayo de 2016, ya que el 45% 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:

Durante este periodo se tiene un cumplimiento del 90% 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:

Para el 2016 se considera su aplicación en el segundo semestre del año.

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

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

Mejoras	Avance
Actualización de indicadores y sistematización de reportes	90%
Objetivos de calidad	50%
Modificaciones al sistema	80%
Acción preventiva equipo en espera de refacciones	30%
Revisión y actualización de procedimientos	50%
Instructivo préstamo de salas	80%

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT