

DIRECCION DE INFRAESTRUCTURA ACADÉMICA

S
A
C

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN INFORME ENERO-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

Auditoría interna AI-01-2015

Se revisaron los procedimientos:

PR-ST-01 (Mantenimiento Correctivo de Equipo de Computo): se detecto acción correctiva AC-33-2015

PR-ST-02 (Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo): Sin incidencias

IT-AU-01 (Instructivo para emisión de ordenes de servicio): Sin incidencias

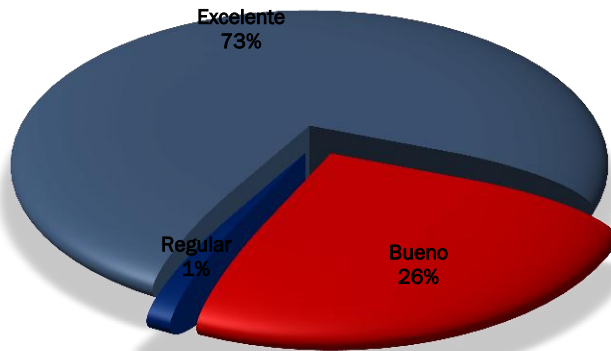
5S+1 Y Seguridad e Higiene: sin incidencias

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

2.- RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Mantenimiento Correctivo de Equipo de Cómputo PR-ST-01

¿Considera que el servicio proporcionado por el área de Soporte Técnico fue?

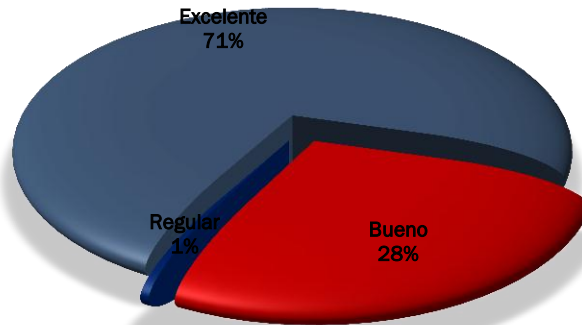


Respuestas	Cantidad
Excelente	108
Bueno	39
Regular	2
Total	149

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Mantenimiento Preventivo de Equipo de Cómputo PR-ST-02

¿Qué calificación considera adecuada para el servicio de mantenimiento preventivo?

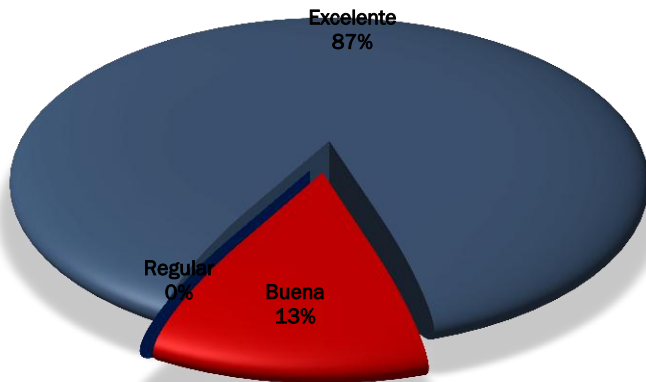


Respuestas	Cantidad
Excelente	137
Bueno	55
Regular	1
Total	193

RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Emisión de ordenes de servicio IT-AU-01

Como evalúa la atención general proporcionada por el personal de Atención a Usuarios.



Respuestas	Cantidad
Excelente	207
Buena	32
Regular	0
Total	239

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes

PROCEDIMIENTO	SNC	CANTIDAD	ACCIONES	ANALISIS
PR-ST-01	Falla en la elaboración del MC	3	Llenado de formatos y limpieza de equipo en ese momento	Se redujo el registro de SNC.
PR-ST-02	Falla en la elaboración del MP	2	Reconfiguración de impresora y reemplazo de disco duro	Se toman acuerdos en minuta de mes de junio
IT-AU-01	Error en la asignación de Orden de servicio	6	Se realizo el cambio al área correspondiente de forma inmediata	Falta de comunicación entre áreas y distracción del personal de AU, quedan registrados acuerdos de solución en minuta de junio 2015.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

Ambiente de trabajo

AÑO	2014	2015
INSTITUCION	86.88%	87.98%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	67.55%	65.92%
EQUIPO Y MATERIAL	59.67%	56.33%
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	82.52%	83.04%
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	82.36%	85.86%
PUESTO DE TRABAJO	82.62%	86.25%
CALIFICACION GENERAL	75.84%	76.66%

Se contempla plan de acción para el rubro de espacio físico y seguridad exclusivamente en los factores (clima, ergonomía y comité de seguridad e higiene)

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	
Reunión calidad 02.03.2015	AP-17-2015	FT-03/ rev.00	Abierta	14/12/2015	

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

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 última aplicación donde se obtuvo un 87% de comprensión.



6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

Procedimiento	Fecha reunión de calidad	Asunto
PR-ST-01 (Mantenimiento correctivo de Equipo de cómputo)	20 de Enero 2015	Revisión y modificación a encuesta de satisfacción a usuarios de ambos procedimientos
	23 de Febrero 2015	Reforzamiento de política de calidad
PR-ST-02 (Mantenimiento preventivo de equipo de cómputo)	20 de Mayo 2015	Modificación procedimiento PR-ST-01
	19 de Mayo 2015	Entrega de perfiles de puestos actualizados .
IT-AU-01 (Instructivo para la emisión de ordenes de servicio)	03 de febrero 2015	Revisión y modificación a encuesta de satisfacción a usuarios.
	10 de Febrero	Manejo de cancelación de Orden de servicio Reforzamiento de política de calidad
	20 de Mayo 2015	Modificaciones a instructivo de emisión de ordenes de servicio IT-AU-01.
	Mayo 2015	Entrega de perfiles de puestos actualizados

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

PROCEDIMIENTO	FECHA ENTREGA AL SAC	ACCION MEJORA
PR-ST-01 Mantenimiento correctivo de equipo de computo	23.01.2015	Modificación de encuesta de satisfacción a usuarios.
	27.05.2015	Modificación al catalogo de servicios. Elaboración de formato reporte Técnico FT-ST-21. Modificación de políticas de procedimiento.
PR-ST-02 Mantenimiento preventivo de equipo de computo	23.01.2015	Modificación de encuesta de satisfacción a usuarios.
IT-AU-01 Emisión de ordenes de servicio	04.02. 2015	Cambio en encuesta de satisfacción a usuarios, Catalogo de servicios e instructivo.
	28.05.2015	Inclusión de políticas 4.8 y 4.9 a instructivo.