

UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA # 12

S
A
C

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN INFORME PRIMER SEMESTRE 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

DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2015 SE REALIZO EL DIA 10 DE MARZO DEL AÑO EN MENCIÓN, AUDITORIA INTERNA A ESTA UAP 12, EN DONDE SE LEVANTO LA SIGUIENTE NO CONFORMIDAD:

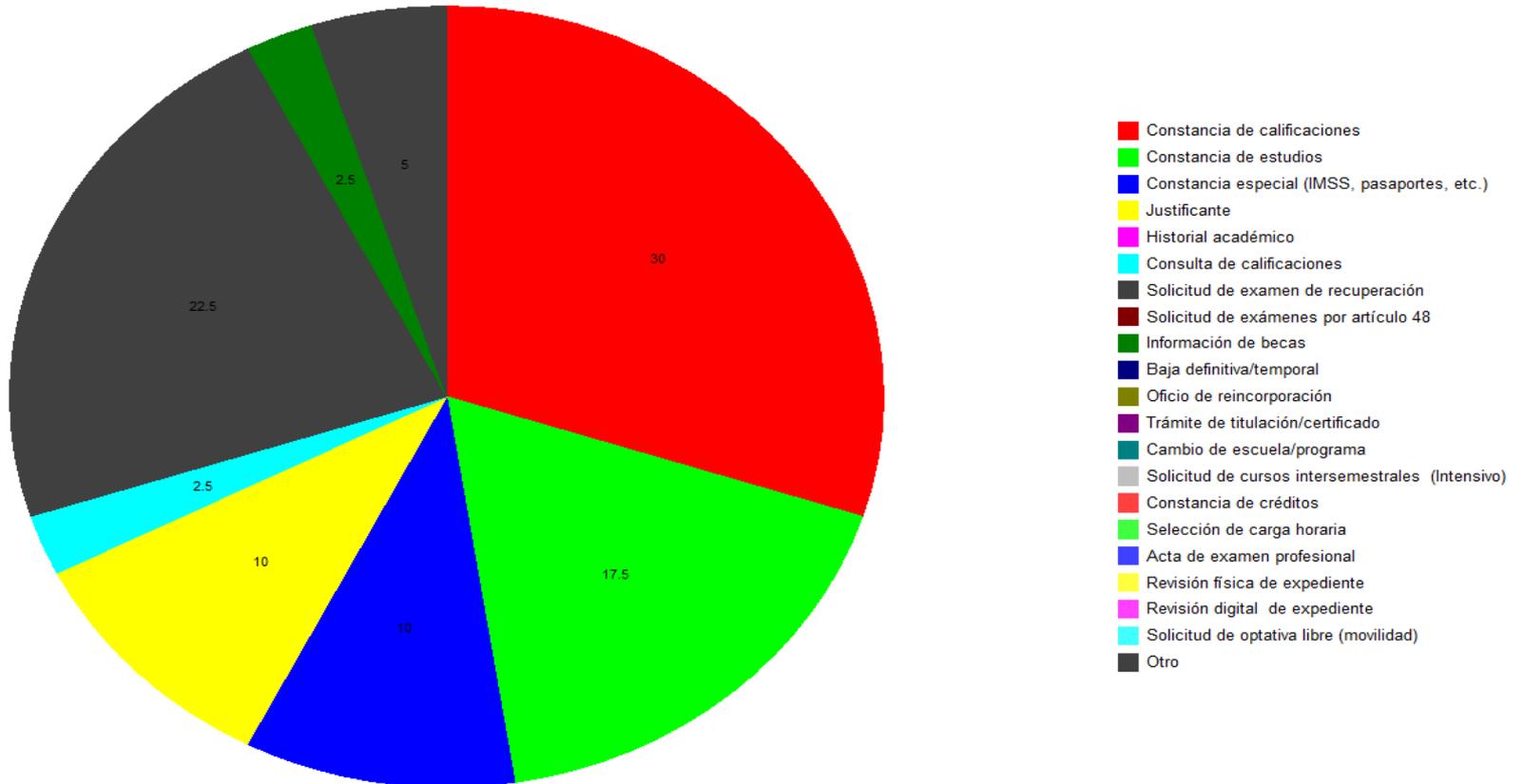
NO MOSTRARON EVIDENCIA DE QUE LA COMUNICACIÓN INTERNA SEA LA EFICAZ EN LA OPERACIÓN Y CONTROL DEL PROCESO.

INCUMPLIENTO EL REQUISITO/DOCUMENTO:

5.5.3 COMUNICACION INTERNA (DEL MANUAL DE CALIDAD MC-CTC-01/REV.10)

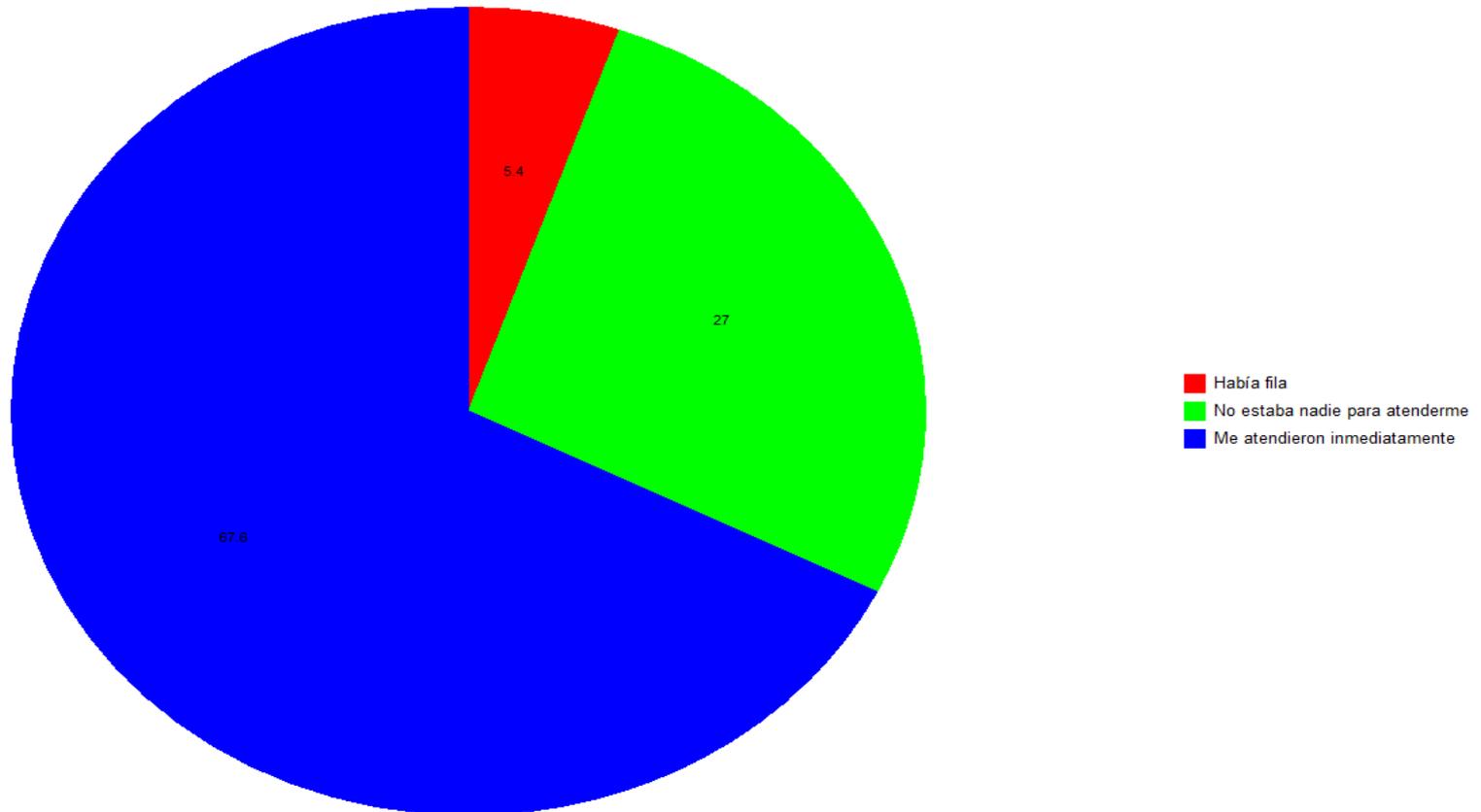
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Cuál fue el último servicio solicitado (%)



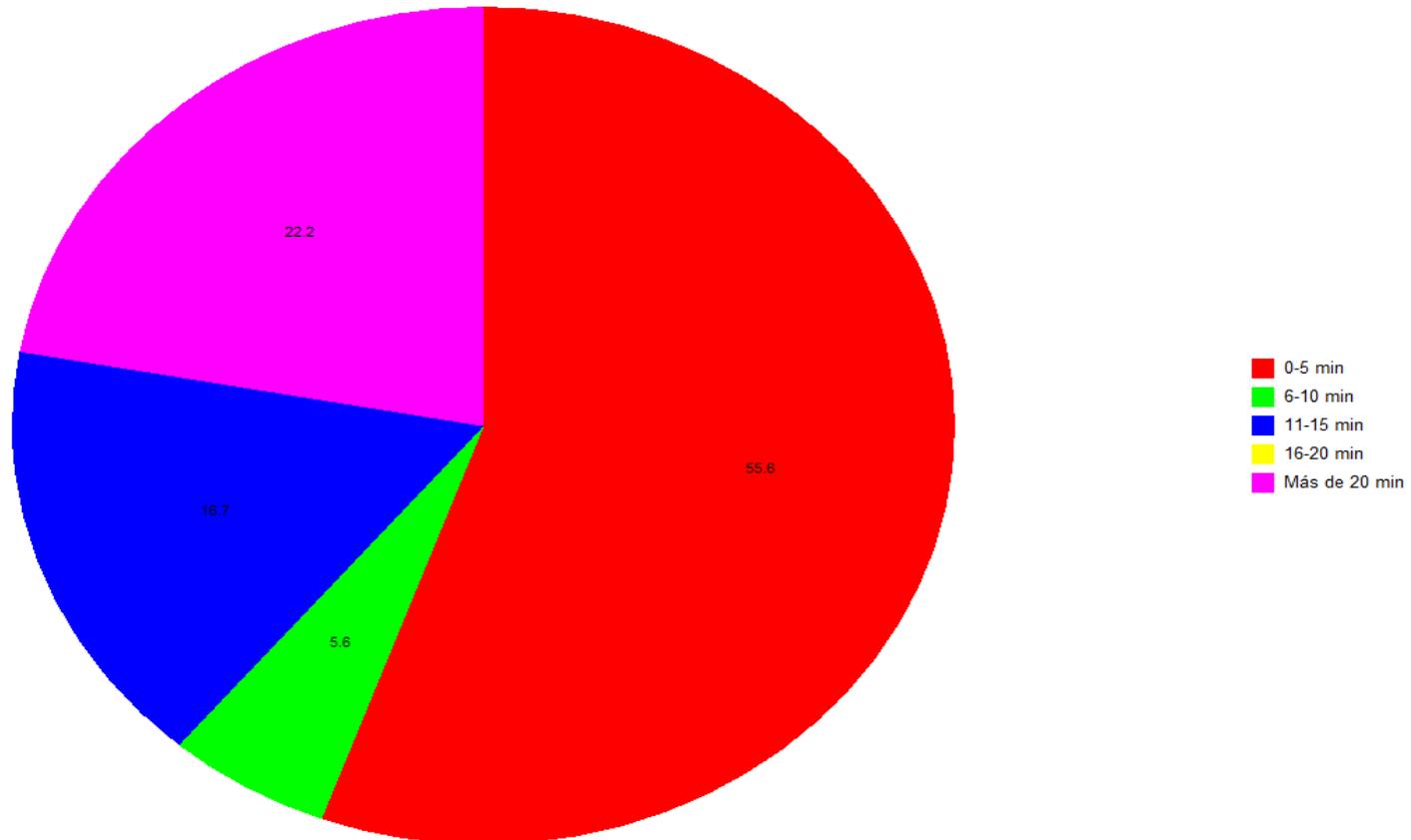
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Quando llegó a solicitar el servicio (%)



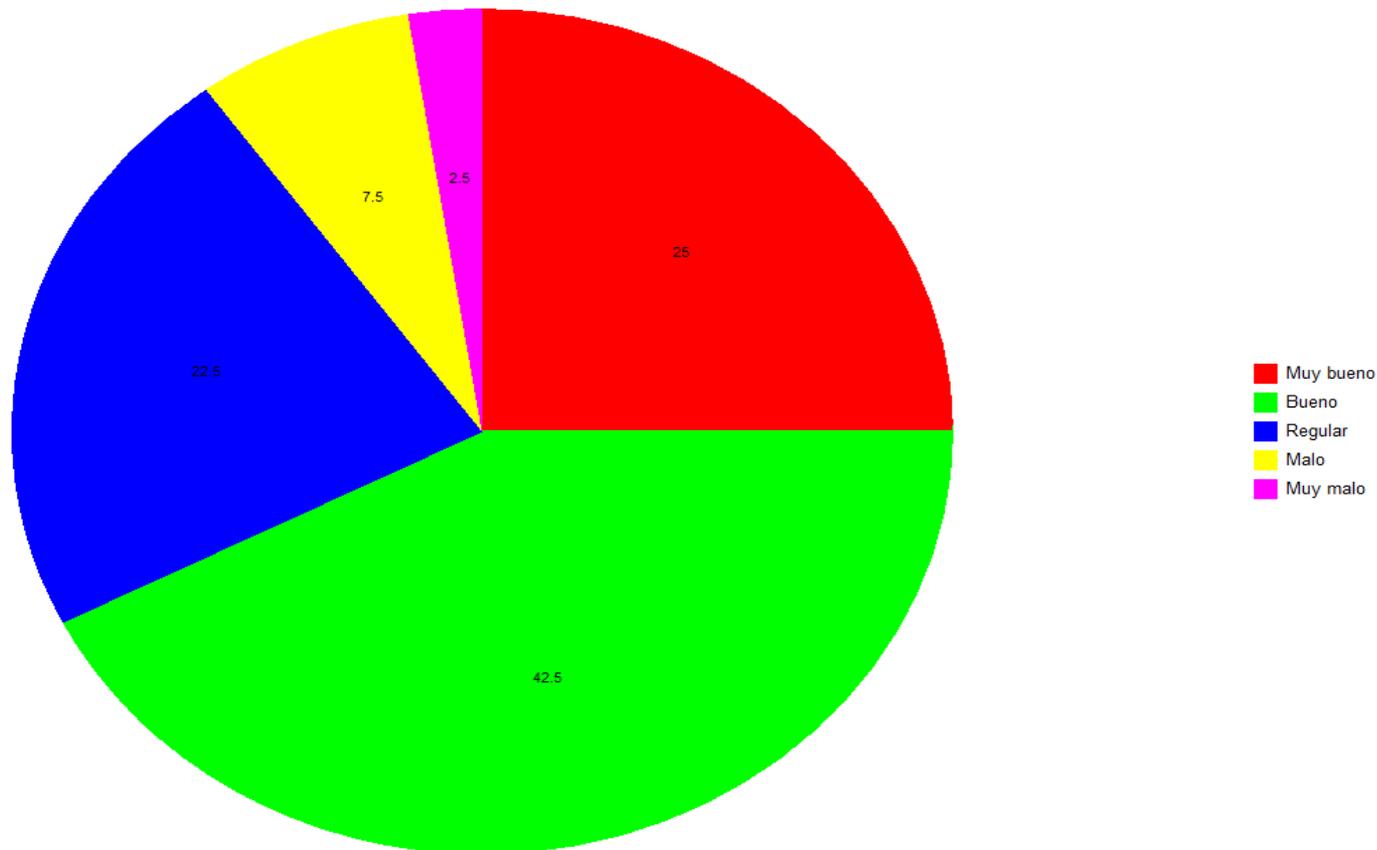
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Cuánto tiempo esperó para que llegaran a atenderlo (%)



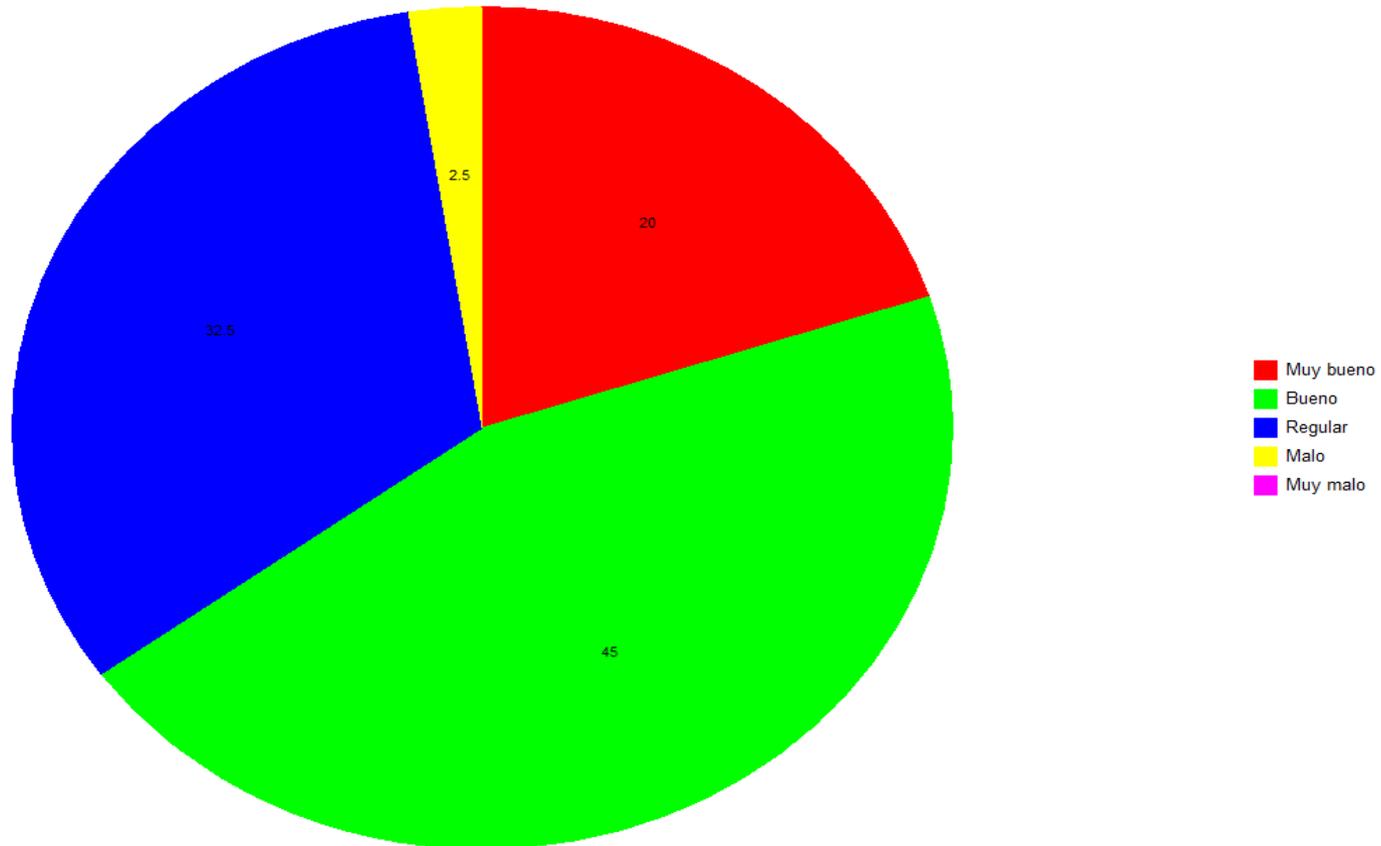
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a DISPONIBILIDAD (%)



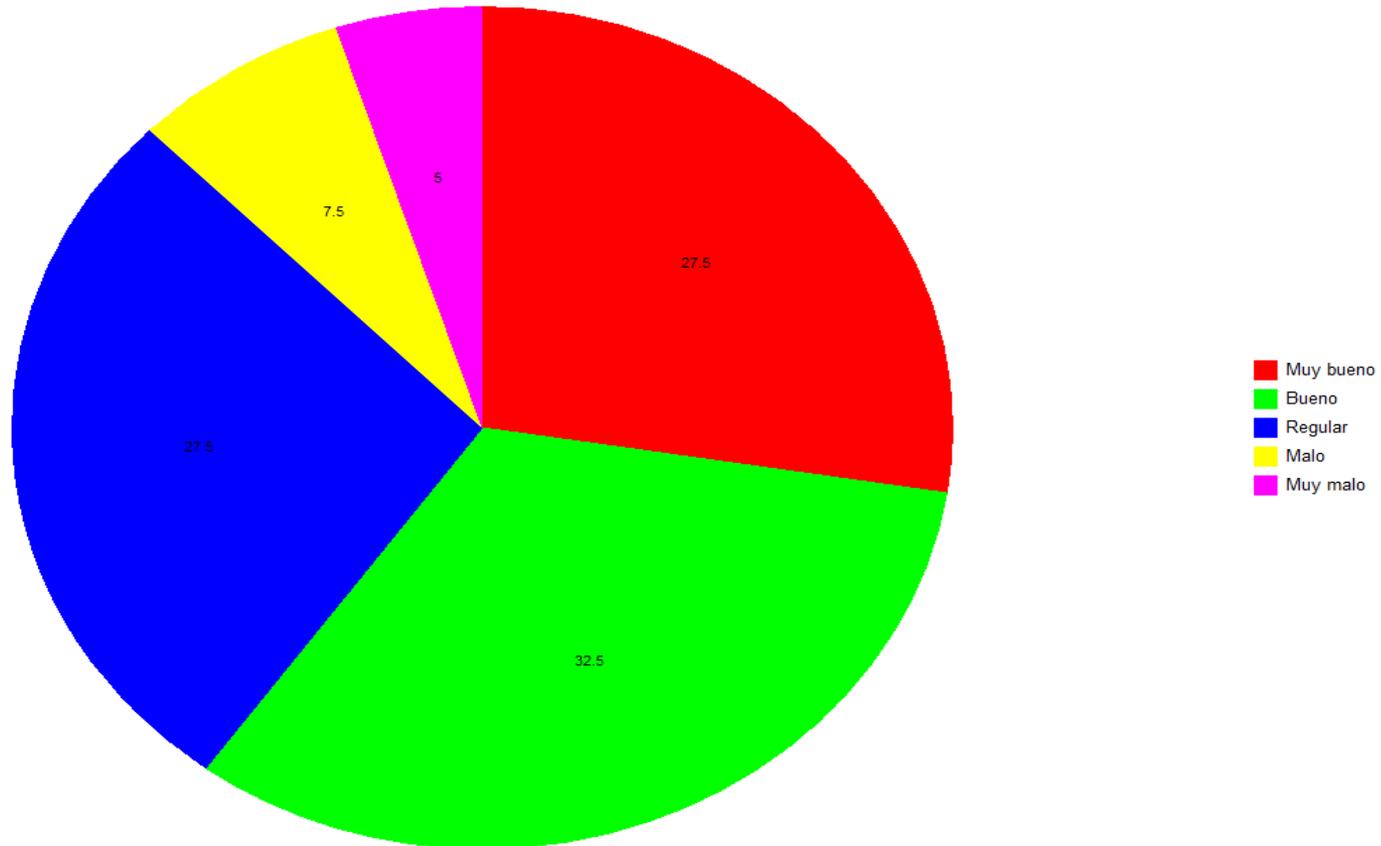
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ORIENTACIÓN (%)



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ATENCIÓN (%)



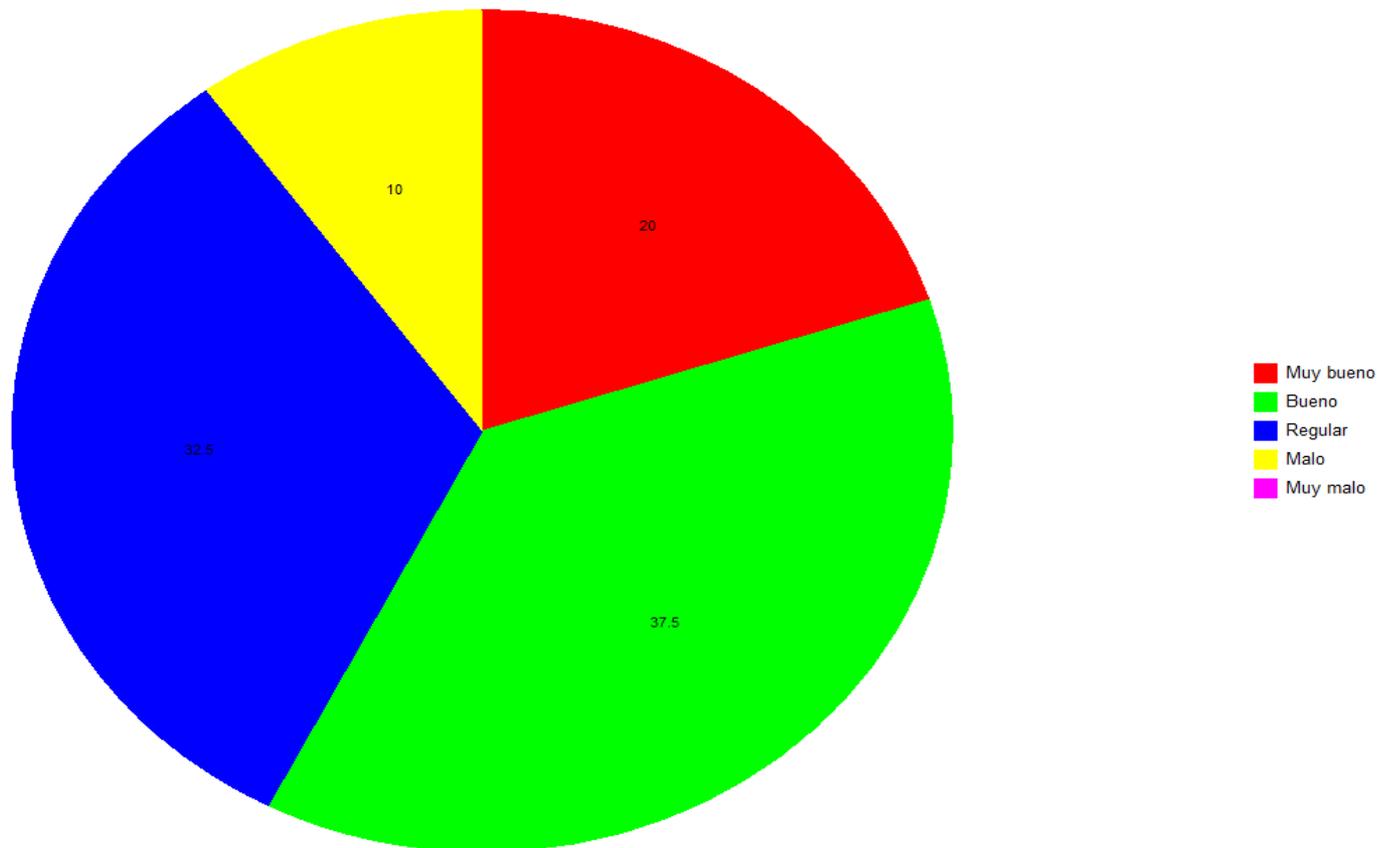
2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Si no obtuvo el servicio, ¿la causa se debió? (%)



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

En términos generales como calificaría el servicio proporcionado por el personal de control escolar (%)



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes

- SNC. Error en oficio, al no sellarlo.

ACCION: Sellarlo y pedir disculpas.

- SNC. Error al cambiar el nombre de un alumno en Constancia de Estudios.

ACCION:

- SNC. Error en oficio de validación, no llevarlo firmado por el Director.

Ambiente de trabajo



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

VARIABLE	CALIFICACION	
INSTITUCION	86.62%	CON
	89.49%	TRA
CULTURA ORGANIZACIONAL	89.49%	COM
IGUALDAD	85.19%	RES
EQUIDAD DE GENERO	85.19%	MA
PREVALALECIENDO: FAVORITISMO FEMENINO		COM

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	80.71%	ADM
	82.10%	EVA
ILUMINACION	85.19%	APEI
CLIMA	75.93%	PUE
NIVELES DE RUIDO	86.22%	AGF
ERGONOMIA	68.96%	PUE
HIGIENE	85.56%	COM
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	72.41%	OPC
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	90.74%	

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

VARIABLE	CALIFICACION
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	82.96%
TRABAJO EN EQUIPO	89.33%
COMUNICACIÓN ASERTIVA	90.04%
RESOLUCION DE CONFLICTOS	69.50%
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	87.91%
COMUNICACIÓN	94.12%
ADMON DE CARGA DE TRABAJO	76.44%
EVALUACION	96.22%
APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	84.86%
PUESTO DE TRABAJO	82.17%
	89.07%
AGRADO POR EL PUESTO	83.30%
PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	91.96%
CONOCIMIENTO DE PUESTO	93.70%
OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	80.07%
CARGA DE TRABAJO	96.30%
CAPACITACION	47.69%

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

EQUIPO Y MATERIAL	74.56%	CAF
	80.49%	CAF
PERSONAL DOCENTE	68.48%	
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	97.88%	
EQUIPO	87.25%	
HERRAMIENTAS	20.31%	
PERSONAL ADMINISTRATIVO	68.60%	
	73.00%	
MATERIAL	66.40%	N
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	73.00%	
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUT	66.40%	
PERSONAL MANUAL	100.00%	
MATERIAL	100.00%	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100.00%	

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de trabajo (Resultados 2015)

CALIFICACION GENERAL:	82.49%
CALIFICACION DEL AREA:	85.34%
NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	27

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2015	AC-20-2015	5.5.3 Comunicación Interna (del Manual de Calidad MC- CTC— 01/REV.10)	Abierta	31/08/2015	Ninguna

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

Esta Administración ha hecho mucha énfasis en la comprensión de la Política de Calidad, resaltando que las labores docentes, manuales y administrativas son mas fáciles de realizar si nos apegamos a los lineamientos propios del trabajador.

Lo anterior, se comprende al darles a conocer sobre el Perfil de Puestos que por cada función del trabajador se tiene de forma clara y precisa, evitando así, la duplicidad de trabajo.



6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

Los círculos de calidad se realizan periódicamente, resultando como acuerdos comunes: el compromiso hacia el cliente de darle el mejor servicio posible, dado que de acuerdo a la Encuesta de Satisfacción al Cliente han arrojado comentarios y/o sugerencias de que en ocasiones posiblemente por problemas personales no se le da ese servicio que el cliente espera. Por lo anterior, se resalta de que en caso de presentarse nuevamente una situación personal que pueda afectar el buen servicio al cliente, se evite dicha atención para que la otra Oficial de Servicios Escolares atienda.



7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Es muy importante y prioritario para esta Administración, el efficientar los recursos para el logro de los objetivos.

Se hacen recomendaciones a los trabajadores para evitar la duplicidad de esfuerzos, dado que la zona en donde laboran el personal de Intendencia es muy cálido y húmedo, por tal motivo se les otorga una tarea en donde con toda eficiencia se cumple.

Asimismo, el Docente a su vez hace lo propio en cuestiones de Simplificar las tareas para el cumplimiento eficaz y oportuno de los requerimientos de la Institución.

Todo lo anterior, es posible gracias a la buena comunicación Administración-Docente y viceversa, además, de la transmisión de la confianza recíproca para que a tiempo se detecten posibles vulnerabilidades en los procesos.