

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

UNIDAD ACADÉMICA DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN
AHUACATLÁN

INFORME SOBRE EL DESEMPEÑO DEL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD 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	CERO NO CONFORMIDADES
AUDITORIA INTERNA AI-02-2014	1 NO CONFORMIDAD 1) NC-02
AUDITORIA INTERNA AI-01-2015	1 NO CONFORMIDAD 1) NC-16

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

DICIEMBRE
2014

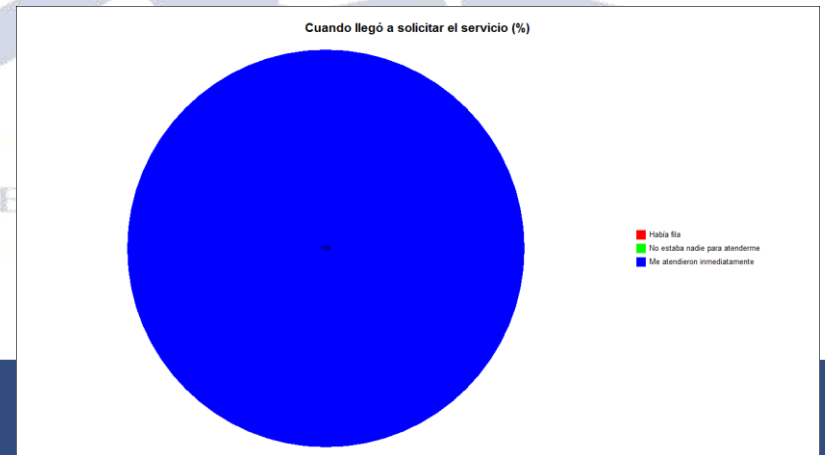
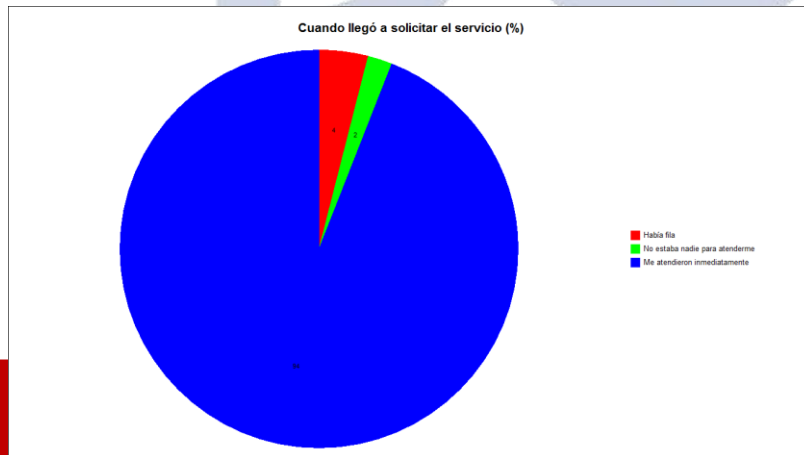
JUNIO
2015

Quando llegó a solicitar el servicio

Quando llegó a solicitar el servicio

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Había fila	4	4.00
2	No estaba nadie para atenderme	2	2.00
3	Me atendieron inmediatamente	94	94.00
Total frecuencias		100	100.00

Código	Significado	Frecuencia	%
3	Me atendieron inmediatamente	90	100.00
Total frecuencias		90	100.00



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

DICIEMBRE
2014

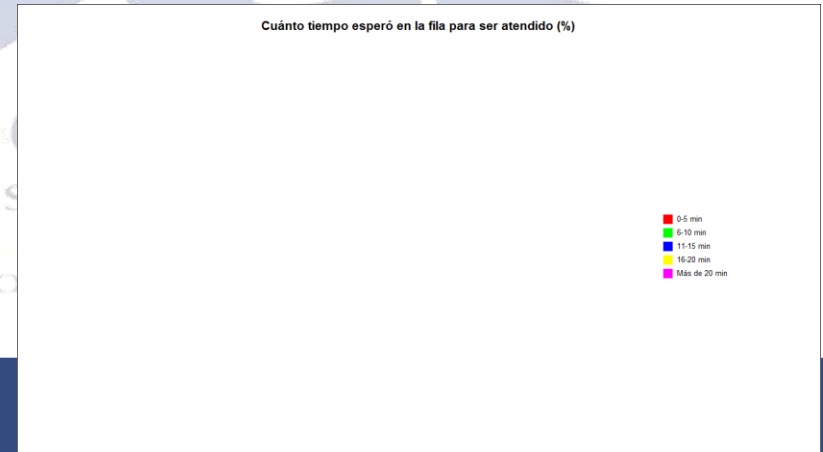
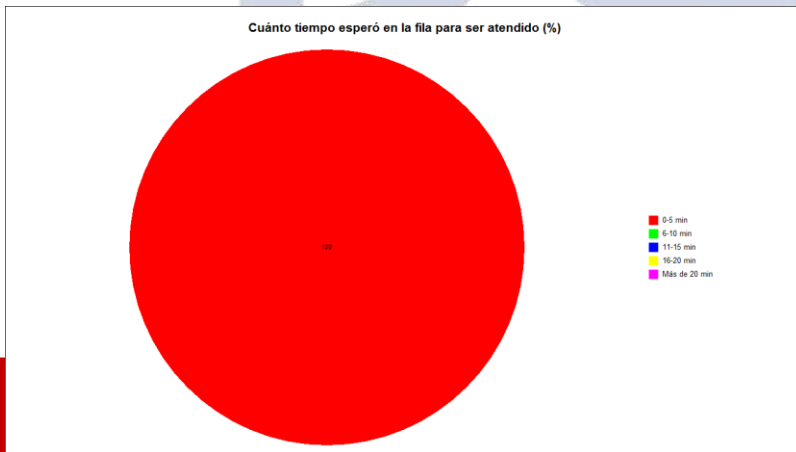
JUNIO
2015

Cuánto tiempo esperó en la fila para ser atendido

Cuánto tiempo esperó en la fila para ser atendido

Código	Significado	Frecuencia	%
1	0-5 min	4	100.00
Total frecuencias		4	100.00

Código	Significado	Frecuencia	%
1	0-5 min	4	100.00
Total frecuencias		4	100.00



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

**DICIEMBRE
2014**

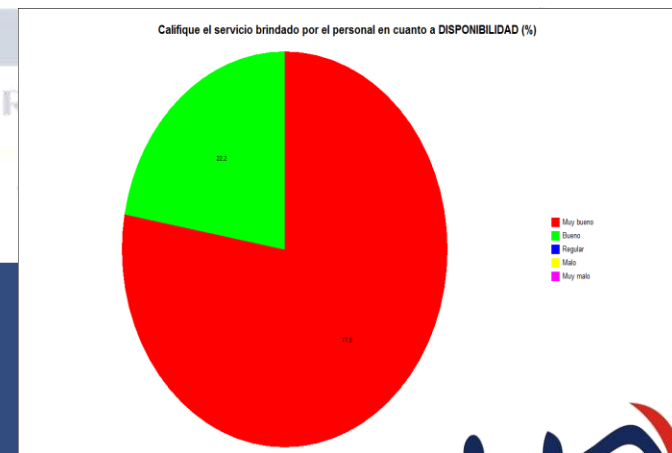
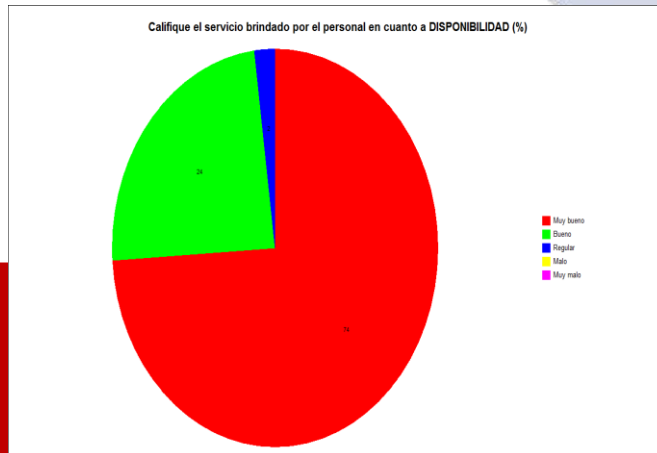
Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a
DISPONIBILIDAD

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy bueno	74	74.00
2	Bueno	24	24.00
3	Regular	2	2.00
Total frecuencias		100	100.00

**JUNIO
2015**

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a
DISPONIBILIDAD

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy bueno	70	77.78
2	Bueno	20	22.22
Total frecuencias		90	100.00



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

**DICIEMBRE
2014**

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ATENCIÓN

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy bueno	75	75.00
2	Bueno	22	22.00
3	Regular	3	3.00
Total frecuencias		100	100.00

**JUNIO
2015**

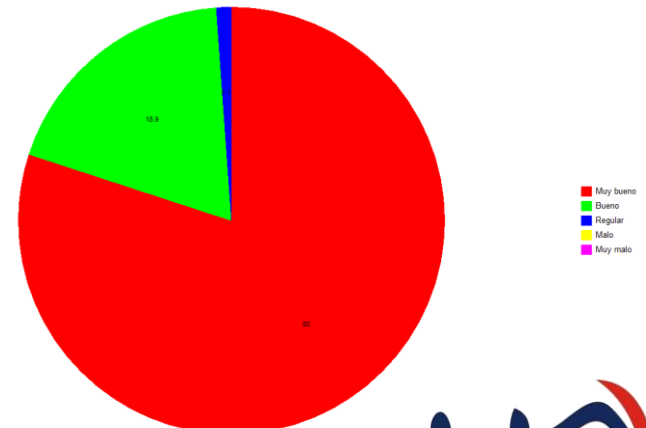
Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ATENCIÓN

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy bueno	72	80.00
2	Bueno	17	18.89
3	Regular	1	1.11
Total frecuencias		90	100.00

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



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



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

**DICIEMBRE
2014**

Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ORIENTACIÓN

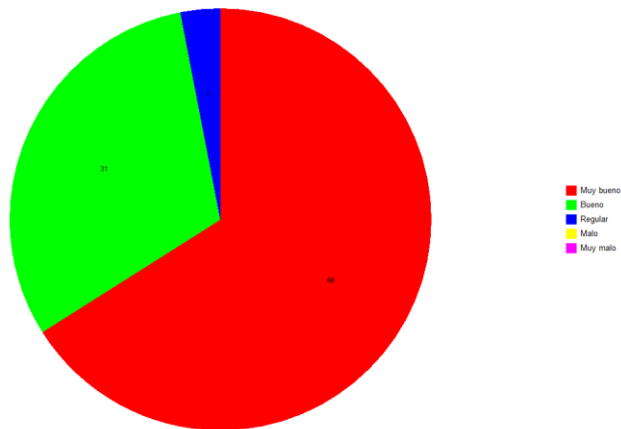
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy bueno	66	66.00
2	Bueno	31	31.00
3	Regular	3	3.00
Total frecuencias		100	100.00

**JUNIO
2015**

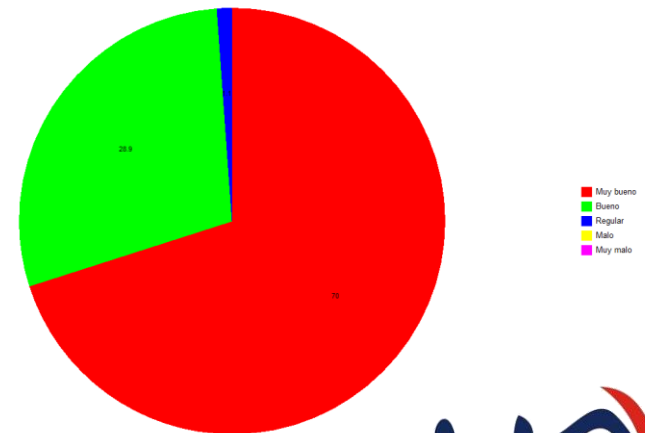
Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a ORIENTACIÓN

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy bueno	63	70.00
2	Bueno	26	28.89
3	Regular	1	1.11
Total frecuencias		90	100.00

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



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



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

**DICIEMBRE
2014**

En términos generales como calificaría el servicio proporcionado por el personal de control escolar.

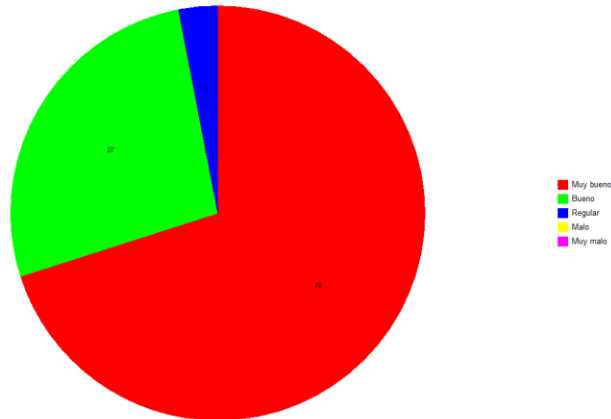
Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy bueno	70	70.00
2	Bueno	27	27.00
3	Regular	3	3.00
Total frecuencias		100	100.00

**JUNIO
2015**

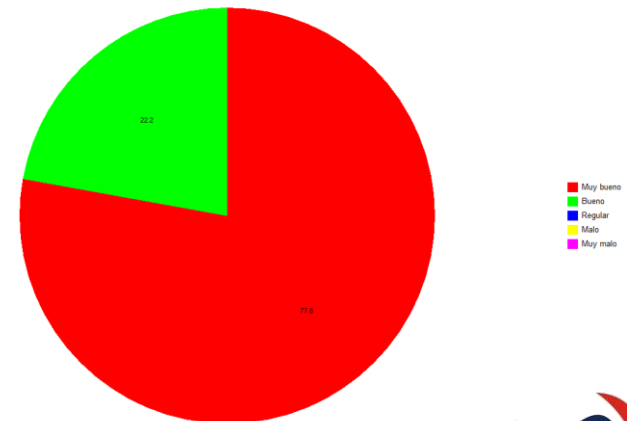
En términos generales como calificaría el servicio proporcionado por el personal de control escolar.

Código	Significado	Frecuencia	%
1	Muy bueno	70	77.78
2	Bueno	20	22.22
Total frecuencias		90	100.00

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



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



2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Al comparar los resultados de las encuestas nos damos cuenta de que se cumplieron los objetivos, es importante señalar que el total de los encuestados fue atendido inmediatamente y hubo mejoría en el resultado en cuanto a la percepción del usuario hacia el servicio, ya que se concentro la respuestas en señalar el servicio como muy bueno y en algunos casos desapareció la percepción regular.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

- CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES



DURANTE EL PERIODO DE ENERO A JUNIO DE 2015 SE IDENTIFICO UN TOTAL DE 5 SNC EN EL AREA DE CONTROL ESCOLAR

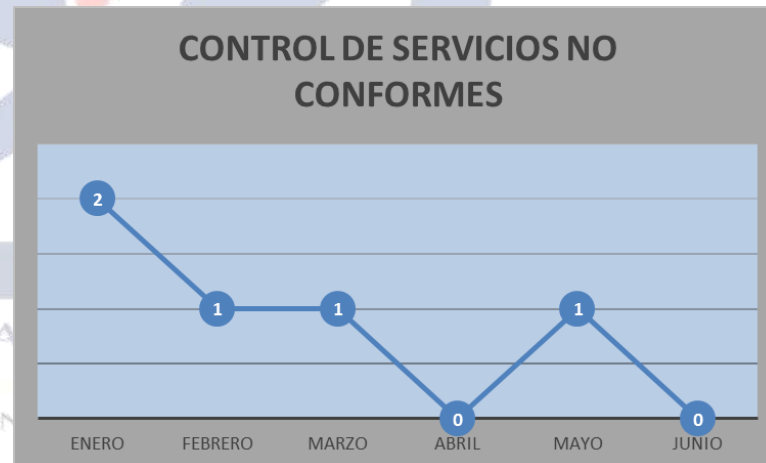
3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

- CONTROL DE SERVICIOS NO CONFORMES

**AGOSTO A
DICIEMBRE DE 2014
6 SNC**



**ENERO A
JUNIO DE 2015
5 SNC**



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

ENCUESTA AMBIENTE LABORAL

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2014			
DATOS PERSONALES			
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	37.67		
SEXO:	FEMENINO: 9	MASCULINO: 18	
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑO)	9.48		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	9.30		
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES: 4	ADMINISTRATIVAS: 2	
	DOCENTES: 19	DIRECTIVAS: 1	
TIPO DE CONTRATACION:	BASE: 22	CONTRATO: 4	SUPLENCIA: 1
ESCOLARIDAD PROMEDIO	MAESTRIA		
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	92.40%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	88.80%
	96.15%	TRABAJO EN EQUIPO	94.41%
CULTURA ORGANIZACIONAL	96.15%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	91.30%
IGUALDAD	92.59%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	80.70%
EQUIDAD DE GENERO	88.46%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	92.40%
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	95.41%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	86.60%	ADMÓN DE CARGA DE TRABAJO	88.13%
	87.18%	EVALUACION	92.19%
ILUMINACION	96.30%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	93.88%
CLIMA	81.48%	PUESTO DE TRABAJO	89.84%
NIVELES DE RUIDO	92.48%		90.31%
ERGONOMIA	89.46%	AGRADO POR EL PUESTO	84.00%
HIGIENE	89.30%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	95.00%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	83.08%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	86.19%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	74.07%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	93.78%
		CARGA DE TRABAJO	92.59%
EQUIPO Y MATERIAL	80.29%	CAPACITACION	87.50%
	77.58%		
PERSONAL DOCENTE	77.40%		
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	85.89%		
EQUIPO	91.05%		
HERRAMIENTAS	55.26%		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	68.33%	CALIFICACION GENERAL:	87.59%
	55.33%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	27
MATERIAL	83.00%		
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	55.33%		
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUT	66.67%		
PERSONAL MANUAL	100.00%	NOMENCLATURA	
MATERIAL	100.00%	PROMEDIO GENERAL	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100.00%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015			
DATOS PERSONALES			
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	38.67		
SEXO:	FEMENINO: 9	MASCULINO: 18	
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑO)	10.41		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	10.41		
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES: 3	ADMINISTRATIVAS: 3	
	DOCENTES: 21	DIRECTIVAS: 0	
TIPO DE CONTRATACION:	BASE: 23	CONTRATO: 4	SUPLENCIA: 0
ESCOLARIDAD PROMEDIO	LICENCIATURA		
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	94.14%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	87.75%
	97.22%	TRABAJO EN EQUIPO	90.04%
CULTURA ORGANIZACIONAL	97.22%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	93.74%
IGUALDAD	92.59%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	79.46%
EQUIDAD DE GENERO	92.59%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	91.83%
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	94.56%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	90.06%	ADMÓN DE CARGA DE TRABAJO	85.74%
	90.49%	EVALUACION	94.96%
ILUMINACION	96.30%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	92.05%
CLIMA	75.93%	PUESTO DE TRABAJO	90.75%
NIVELES DE RUIDO	92.48%		92.42%
ERGONOMIA	95.02%	AGRADO POR EL PUESTO	85.19%
HIGIENE	88.76%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	95.65%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	87.52%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	92.44%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	94.44%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	92.52%
		CARGA DE TRABAJO	96.30%
EQUIPO Y MATERIAL	86.72%	CAPACITACION	82.41%
	83.20%		
PERSONAL DOCENTE	89.11%		
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	96.81%		
EQUIPO	91.95%		
HERRAMIENTAS	78.57%		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	73.56%	CALIFICACION GENERAL:	90.21%
	77.33%	CALIFICACION DEL AREA:	90.48%
MATERIAL	77.33%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	27
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	77.33%		
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUT	66.00%		
PERSONAL MANUAL	83.17%	NOMENCLATURA	
MATERIAL	77.67%	PROMEDIO GENERAL	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	88.67%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	



4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2012	AC-54-2012	Manual de las 5S de la UAN	Abierta		
AI-02-2014	AC-02-2014	8.5.3 Norma ISO 9001:2008	Abierta	15/12/2015	
Revisión interna	AP-23-2014	MANUAL DE CALIDAD 7.2.3	Abierta	15/12/2015	
AI-01-2015	AC-16-2015	5.6.1 GENERALIDADES (DE LA NORMA ISO 9001:2008)	Abierta	15/12/2015	

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

- Cumplimiento de objetivos

Que un mínimo de 90 % de los encuestados en la Unidad Académica de Contaduría y Administración en Ahuacatlán, perciba que el servicio recibido es bueno.

	META PROPUESTA	META ALCANZADA	OBJETIVO DE CALIDAD
El servicio recibido fue bueno.	90%	100%	Cumplido

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

- Comprensión de la política de calidad

Para la UACYA Ahuacatlán, la política de calidad de la institución es aquello que nos motiva a mejorar cada día nuestros servicios, de tal manera que se obtiene la documentación necesaria para fortalecer y cumplir con los requisitos establecidos en los procesos, y así lograr la satisfacción de nuestros clientes, tanto académica como administrativamente y una mejora continua en las personas que participan en la realización de dichos procesos.

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

Es importante que todo el personal conozca y se involucre en las labores de mejora, así como promover las actividades que permitan una mejor comunicación interna y una mejor convivencia entre los trabajadores universitarios.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Los círculos de calidad son una buena técnica para seguir fomentando la integración y la motivación de las personas que participan directa e indirectamente en los procesos y/o servicios, además para buscar alternativas de mejora continua que permita la satisfacción de los clientes.