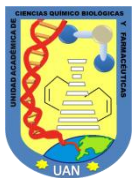


UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT



UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS QUÍMICO
BIOLÓGICAS Y FARMACÉUTICAS

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE ENERO – JUNIO DE 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

NO. DE AUDITORIA	FECHA	REPORTE DE AUDITORIA			
		FOLIO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CONCLUSIÓN DEL AUDITOR	PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2000
AI-01-2009	27/04/2009	NC-02	LOS DIRECTORES INVOLUCRADOS EN LOS PROCESOS QUE FORMAN PARTE DEL ALCANCE DEL SAC SE ASEGURAN DE QUE LAS RESPONSABILIDADES Y EL NIVEL DE AUTORIDAD DEL PERSONAL QUE EJECUTA Y VERIFICA LAS ACTIVIDADES QUE AFECTAN A LA CALIDAD DEL SERVICIO SUMINISTRADO SEAN DEFINIDAS Y COMUNICADAS MEDIANTE EL PERFIL DE PUESTOS Y PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS. SIN EMBARGO DE CUATRO PERSONAS AUDITADAS A LA UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS Y FARMACÉUTICAS NINGUNA MOSTRO EL PERFIL DE PUESTO FT-CTC-28.	NA	5.5.1
AI-02-2009	17/11/2009	NA	NA	SE RECOMIENDA DOCUMENTAR LAS REUNIONES DE TRABAJO CON EL PERSONAL	NA

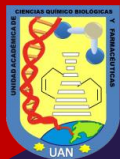
1.- RESULTADOS DE AUDITORÍAS (CONTINUACIÓN)

NO. DE AUDITORIA	FECHA	REPORTE DE AUDITORIA			
		FOLIO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CONCLUSIÓN DEL AUDITOR	PUNTO DE LA NORMA ISO 9001:2000
AI-01-2010	01/03/2010	NA	NA	NA	NA
AI-02-2010	04/10/2010	NC-04	LA CLAUSULA 4.2.3. DE LA NORMA ISO 9001:2008 ESTABLECE QUE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEBEN CONTROLARSE; SIN EMBARGO SE DETECTO QUE EL FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE FT-DE-01/ SE TRABAJA CON LA REVISIÓN 01 EN LA LISTA MAESTRA TIENE REVISIÓN 02.	NA	4.2.3
AI-01-2011	24/03/2011	NC-01	LA ORGANIZACIÓN DEBE DETERMINAR, RECOPIRAR Y ANALIZAR LOS DATOS APROPIADOS PARA DEMOSTRAR LA IDONEIDAD Y LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y PARA EVALUAR DONDE PUEDE REALIZARSE LA MEJORA CONTINUA DE LA EFICACIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. SIN EMBARGO EN LA UACQBF NO SE REALIZA ANÁLISIS DE DATOS DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.	NA	8.4
AI-02-2011	05/10/2011	NA	NA	NA	NA
AI-01-2012	05/03/2012	NA	NA	NA	NA
AI-02-2012	07/11/12	NC-50	NO MOSTRO EVIDENCIA DEL PLAN DE LIMPIEZA NI DE LA MINUTA DE DIFUSIÓN DEL MISMO	NA	MANUAL DE 5S's + 1 DE LA UAN



1.- RESULTADOS DE AUDITORÍAS (CONTINUACIÓN)

NO. DE AUDITORIA	FECHA	REPORTE DE AUDITORIA			
		FOLIO	DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD	CONCLUSIÓN DEL AUDITOR	REQUISITO /DOC. INCUMPLIDO
AI-01-2013	05/03/2012	NA	NA	NA	NA
AI-02-2013	07/11/12	NC-11	EL MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN MC-CTC-01 EN SU APARTADO 6.2.2 COMPETENCIA, FORMACION Y TOMA DE CONCIENCIA SEÑALA QUE PARA DAR CUMPLIMIENTO A ESTE PUNTO SE DEBE DE LLEVAR A CABO LA DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION Y NO SE MOSTRO EVIDENCIA DEL FORMATO FT-CD-01/REV.05 CEDULA DE DETECCION DENECEESIDADES DE CAPACITACION PARA EL PERIODO 2014.	NA	MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN MC-CTC-01 (6.2.2)
AI-01-2014	05/03/2012	NA	NA	NA	NA
AI-02-2014	07/11/12	NA	NA	NA	NA
AI-01-2015	13/03/2015	NC-04	EN EL MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN MC-CTC--01/REV.10 EN EL PUNTO 5.6.2 ESTABLECE LA INFORMACION DE ENTRADA PARA LA REVISION. SIN EMBARGO LAS UNIDADES ACADEMICAS Y DEPENDENCIAS NO MOSTRARON EVIDENCIA DE LOS INFORMES DEL AÑO 2014 QUE REALIZAN CON TODOS LOS PUNTOS DE ENTRADA PARA LA REVISION Y TAMPOCO ENVIAN DICHS INFORMES AL SISTEMA ADMINISTRATIVO DE CALIDAD PARA ACTUALIZAR LA PAGINA calidad.uan.edu.mx. EVIDENCIA DE LOS ULTIMOS INFORMES OBSERVADOS EN LA PAGINA WEB AL 20 DE MARZO DE 2015...	NA	5.6.2 DEL MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN MC-CTC-01/REV.10



2.- RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

**INFORMACIÓN EN PROCESO
PERIOPDO ENE-JUL 2015 SE
PRESENTARA EN SEGUNDO
INFORME**



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE NAYARIT

IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES

ÁREA: UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS QUÍMICO BIOLÓGICAS Y FARMACÉUTICAS

Fecha en que
se detecta el
SNC

Descripción del SNC

Acciones

15.06.15	Errores de calificaciones (solicitud de docentes)	Borrar actas calificadas dpto. escolar central
16.06.15	Modificación de lista(corrección del docente)	Hacer corrección y volver a imprimir lista
16.06.15	Errores de calificaciones (solicitud de docentes)	Borrar actas calificadas dpto. escolar central
17.06.15	Errores de calificaciones (solicitud de docentes)	Borrar actas calificadas dpto. escolar central
17.06.15	Modificación de lista(corrección del docente)	Hacer corrección y volver a imprimir lista
18.05.15	Error al capturar constancia	Volver a realizar la impresión



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes (análisis)

Corrección de calificaciones (solicitud de docentes):

El responsable de Servicios escolares de la Unidad Académica, se encargara recordar tanto al docente como a los alumnos con la publicación de una nota informativa, en las fechas que corres pondrán, que solo cuentan con 3 días hábiles después de entregada la calificación para hacer las correcciones pertinentes, pasado estos días la calificación no podrá ser modificada.

Corrección de nombre del maestro en listas oficiales:

Todo el personal de Servicios escolares de la Unidad Académica, se encargara de recordar a los docentes que en el momento en que se les entreguen las listas de asistencia al inicio del semestre verifiquen que los datos sean correctos y de no ser así soliciten la corrección de estas en el menor tiempo posible, para evitar se que al final del semestre se generen las listas de calificaciones con errores.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

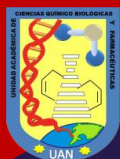
Servicios no conformes (análisis)

Corrección de constancia:

Todo el personal de Servicios escolares de la Unidad Académica, será el responsable de solicitar bien los datos de los alumnos que requieran constancias especiales o cualquier otro documento otro para así minimizar lo mas posible los errores, en los mismos

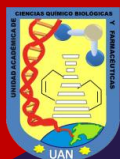
4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ORIGEN	FOLIO	REQ./DOC. INCUMPLIDO	STATUS	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES
AI-01-2009	AC-02-2009	5.5.1 NORMA ISO 9001:2008	CERRADA	ENE/2010	SE MENSIONA POR PARTE DE LA OFICIAL DE SERVICIOS ESCOLARES QUE LA ACCION SI HA SIDO EFECTIVA Y HA DADO RESULTADOS POSITIVOS Y SI NO ELLAS MISMAS SE DIRIGEN A LA DIRECCION PARA ESTAR EN CONTACTO DIRECTO
AI-02-2010	AC-04-2010	4.2.3 NORMA ISO 9001:2008	CERRADA	22/FEB/2012	NA
AI-01-2011	AC-01-2011	8.4 NORMA ISO 9001:2008	CANCELADA CON OFICIO SAC/001/11	ABR/2011	SE ENVIO EVIDENCIA SUFICIENTE CON LA QUE SE DEMOSTRABA QUE SI SE DA CUMPLIMIENTO CON EL ANALISIS DE DATOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCION AL CLIENTE.
AI-02-2012	AC-50-2012	MANUAL DE 5S's +1 DE LA UAN	CERRADA	04/ABR/2013	SE MOSTRO EVIDENCIA DE HABER LLEBADO A CABO EL REGISTRO PARA LA INDUCCION AL PUESTO” CON EL PERSONAL DE NUEVO INGRESO (FT/RH/01/REV.01) DE ACUERDO CON LAS ACCIONES SEÑALADAS EN LA ACCION CORRECTIVA, CON FECHA DE LAS ULTIMAS REGISTRADAS EL 18/10/13, POR LO TANTO Y TOMANDO EN CUENTA LA EVIDENCIA ANTERIOR SE DA POR CERRADA .



4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

ORIGEN	FOLIO	REQ./DOC. INCUMPLIDO	STATUS	FECHA DE CIERRE	OBSERVACIONES
AI-02-2013	AC-11-2013	6.2.2 MANUAL DE CALIDAD DE LA UAN (MC-CTC-01 REV./10)	CERRADA	03/06/15	
DETECCION INTERNA	AP-17-2014	PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LA APERTURA Y CONTINUACION DEL EXPEDIENTE, PR-MS-02/REV.08	ABIERTA	NA	NA
AI-01-2015	NA	NORMA ISO 9001:2008 (REQ. 5,6.2, 8.2 Y 8.3) MANUAL DE CALIDAD MC-CTC-01 (REQ. 5,6.2, 8.2 Y 8.3)	CANCELADA COMO EVIDENCIA	NA	CANCELADA COMO EVIDENCIA CON OFICIO SAC/048/2015



5.- ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

**INFORMACIÓN EN PROCESO,
SE PRESENTARA EN SEGUNDO
INFORME**

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

- **Se dio inicio a la elaboración de un Manual de descripción y perfil de puestos manuales y administrativos.**
- **Se hizo la corrección y mejora de checklist de servicios generales**
- **Se llevo a cabo el “Curso Taller Introducción al Sistema Administrativo de calidad y programa 5S´s +1” impartido por personal del SAC.**

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Para los procesos de recepción de calificaciones, corrección de calificaciones, subir calificaciones al sistema SADCE y validar calificaciones en Escolar Central se realicen de manera mas eficiente, se les anexo a los docentes en la entrega de listas de calificación final copia de los requisitos que debían cumplir para poder entregar sus listas y hacer correcciones.



UACQByF
SERVICIOS ESCOLARES

Solo se permite escala de 0 a 100.

- NO N.A.
- NO N.P.
- NO TACHADURAS
- NO CORRECCIONES
- NO SUCIAS.

Si necesitará una copia, asista a la oficina de Control Escolar y con gusto se le atenderá.

- Fecha de entrega al departamento escolar del 8 al 12 de junio del 2015.



UACQByF
SERVICIOS ESCOLARES

SOLO para optativa libre, se calificara con:

N.A. No acreditó.

A.C. Acreditado.

Si necesitará una copia, asista a la oficina de Control Escolar y con gusto se le atenderá.

- Fecha de entrega al departamento escolar del 8 al 12 de junio del 2015.