

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

Área de Ciencias Básicas e Ingenierías

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN
SEMESTRE : ENERO- JULIO 2015

AC31
ÁREA DE CIENCIAS
SISTEMAS E INGENIERÍAS

Manufacturing
Supply Chain
Product
Cargo
Customer
Delivery
Inventory
Management
Freight

INDUSTRY

Manufacturing
Supply Chain
Product
Cargo
Customer
Delivery
Inventory
Management
Freight

INDUSTRY

UaNH

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
INSTITUCIÓN AUTÓNOMA DE NAYARIT

AV. LIBERTAD S/N. TEL. 01-911-311-3333
1803-0004

Manufacturing
Supply Chain
Product
Cargo
Customer
Delivery
Inventory
Management

SAC

Contenido:

1. Resultados de auditoria.
2. Retroalimentación del cliente.
3. Desempeño de los procesos.
 - 3.1 Servicios no conformes.
 - 3.2 Ambiente de trabajo
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 No Conformidad (NC)	Descripción de la No Conformidad	Requisito/ Documento Incumplido
NC-28	La norma ISO 9001:2008 en el punto 5.6.1 nos dice que la alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la calidad de la organización , adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo política de la calidad y los objetivos de la calidad. Debe mantenerse registros de las revisiones por la dirección. Pero, no se presentan el informe de calidad y no se aplicó el cuestionario de comprensión de la política de calidad.	Norma ISO 9001:2008 5.6.1
NC-29	El Manual de Calidad de la UAN, en el punto 6.2.2 nos dice que la alta dirección se asegura de que su personal participa en los procesos, conoce la pertinencia e importancia de sus actividades y la forma en que contribuyen al logro de los objetivos de la calidad de la UAN. Pero la coordinadora de calidad desconoce cuáles son sus funciones específicas debido a que no se le dio una capacitación previa, al asignársele el puesto.	Manual de Calidad de la UAN MC-CTC-01/REV.10 6.2.2
NC-30	En la norma ISO 9001:2008 en el punto 5.6.3 inciso a) establece que los resultados de las revisión por la dirección debe incluir las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de calidad. Sin embargo, no se presentan análisis del Servicio No Conforme, análisis de la encuesta de Satisfacción al Cliente, y de la política de calidad en el año 2014.	la norma ISO 9001:2008 5.6.3 inciso a)



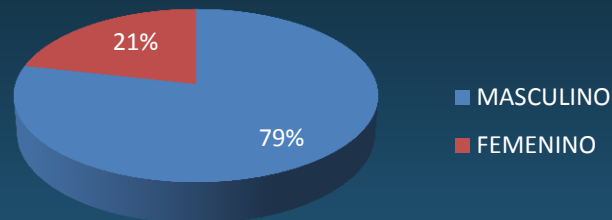
2.-Retroalimentación del cliente

CONCENTRADO DE RESULTADOS A NIVEL GENERAL

Las encuestas realizadas en su totalidad fueron contestadas por alumnos del Área de Ciencias Básicas e Ingenierías.

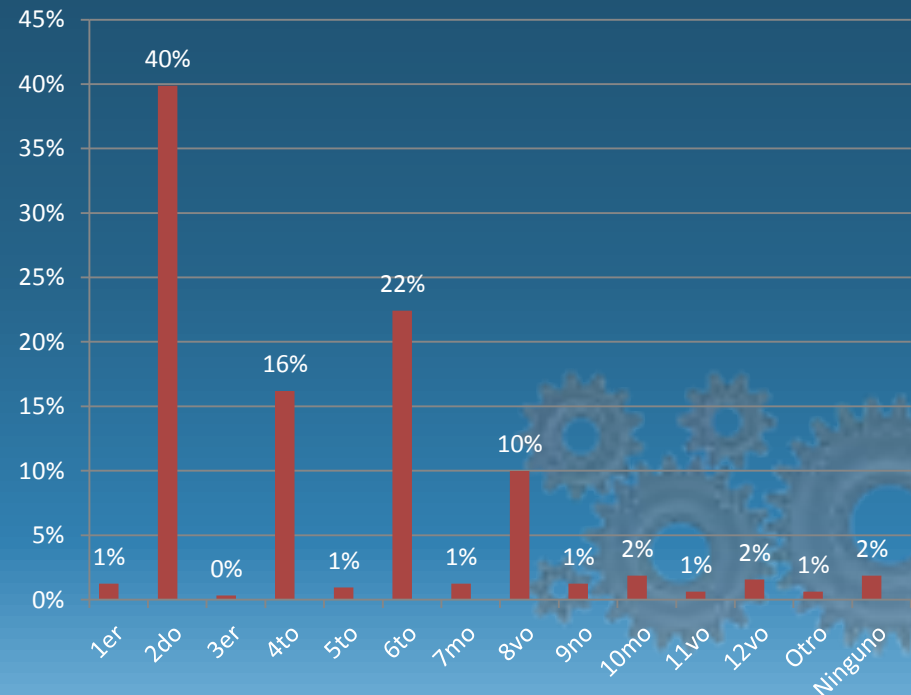
Sexo:

SEXO	PORCENTAJE
MASCULINO	79%
FEMENINO	21%
TOTAL	100%



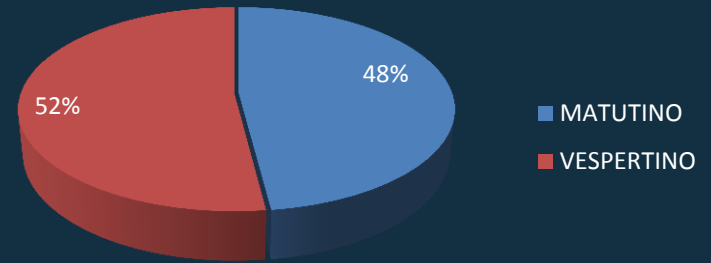
Semestre que cursa actualmente:

SEMESTRE	PORCENTAJE
1er	1%
2do	40%
3er	0%
4to	16%
5to	1%
6to	22%
7mo	1%
8vo	10%
9no	1%
10mo	2%
11vo	1%
12vo	2%
Otro	1%
Ninguno	2%
TOTAL	100%



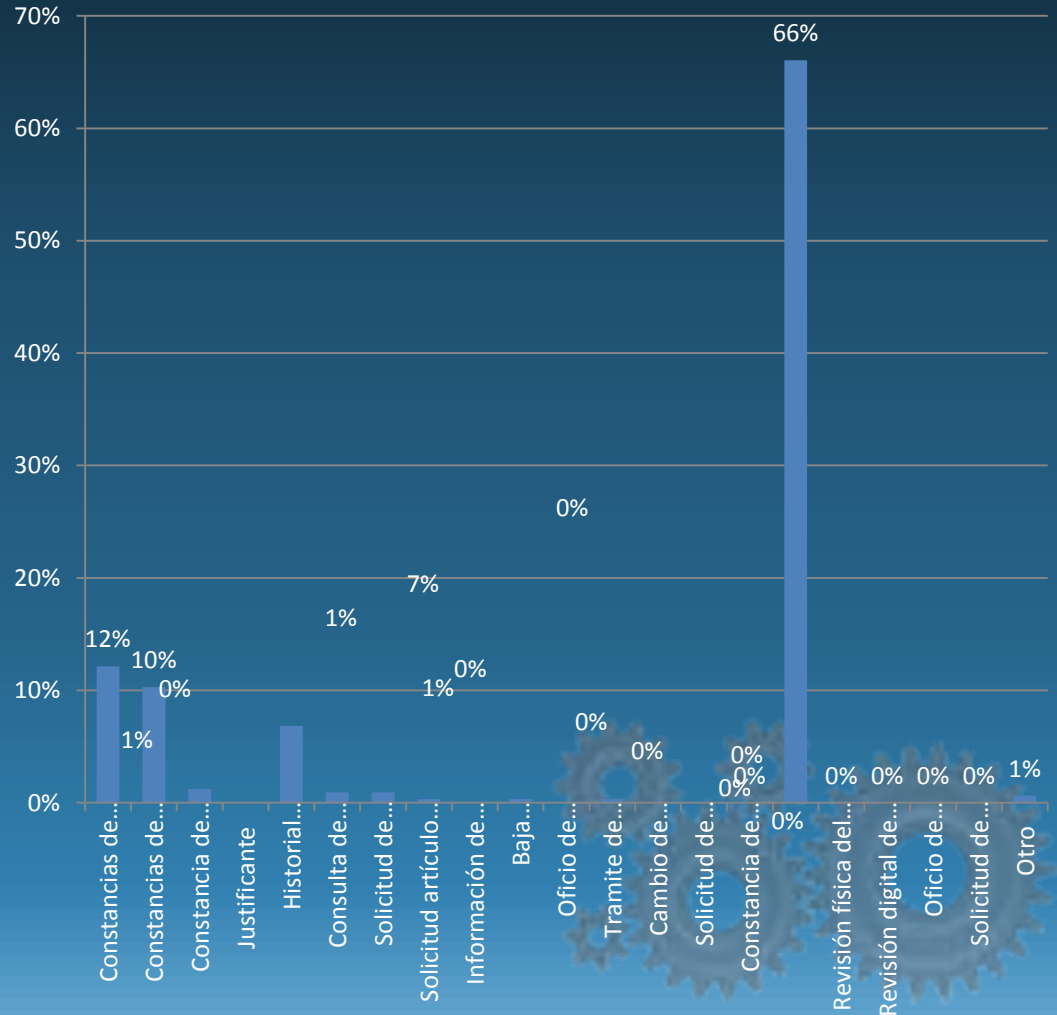
Turno en el que solicitó el servicio:

TURNO	PORCENTAJE
MATUTINO	48%
VESPERTINO	52%
TOTAL	100%



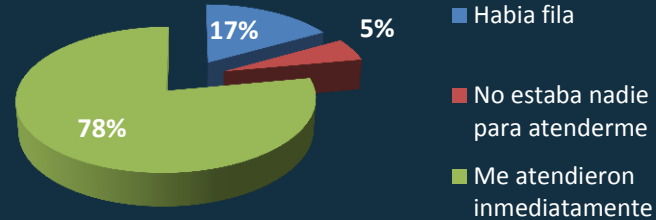
¿Cuál fue el servicio solicitado?:

Concepto	Porcentaje
Constancias de calificaciones	12%
Constancias de estudios.	10%
Constancia de especiales (IMSS, pasaportes).	1%
Justificante	0%
Historial académico.	7%
Consulta de calificaciones.	1%
Solicitud de examen de recuperación	1%
Solicitud artículo 48	0%
Información de becas.	0%
Baja definitiva/temporal	0%
Oficio de reincorporación	0%
Tramite de titulación certificado	0%
Cambio de escuela, programa, o turno	0%
Solicitud de cursos intersemestrales	0%
Constancia de créditos	0%
Selección de carga horaria	66%
Revisión física del expediente	0%
Revisión digital de expediente	0%
Oficio de reincorporación.	0%
Solicitud de optativa libre (movilidad).	0%
Otro	1%
TOTAL	100%



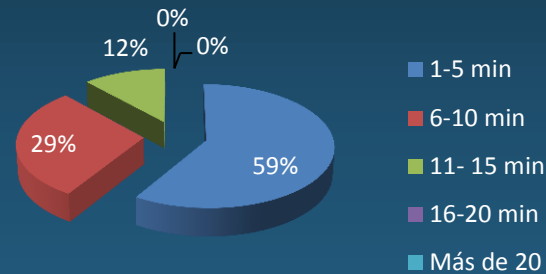
Quando llego a solicitar el servicio:

OPCIONES	Porcentaje
Habia fila	17%
No estaba nadie para atenderme	5%
Me atendieron inmediatamente	78%
Total	100%



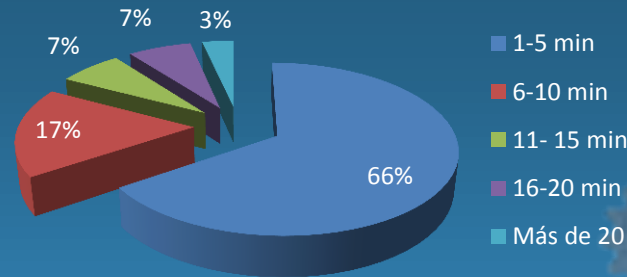
¿Cuánto tiempo esperó para que llegaran a atenderlo?:

OPCIONES	Porcentaje
1-5 min	59%
6-10 min	29%
11- 15 min	12%
16-20 min	0%
Más de 20	0%
Total	100%



¿Cuánto tiempo duro en la fila para hacer atendido ?

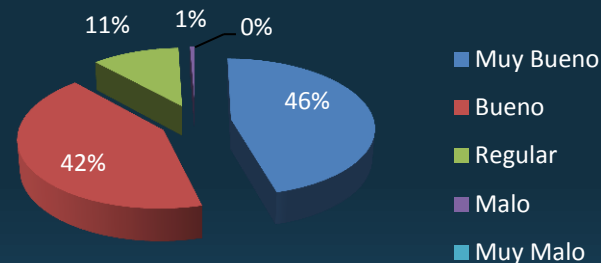
OPCIONES	Porcentaje
1-5 min	66%
6-10 min	17%
11- 15 min	7%
16-20 min	7%
Más de 20	3%
Total	100%



CALIFIQUE EL SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL EN CUANTO A:

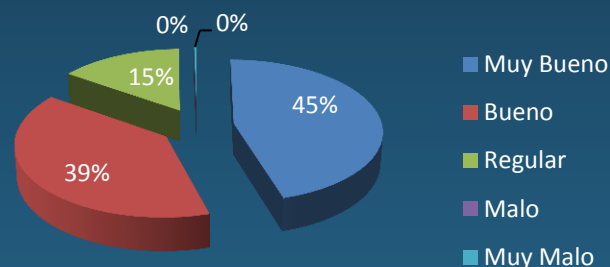
DISPONIBILIDAD

OPCIONES	Porcentaje
Muy Bueno	46%
Bueno	42%
Regular	11%
Malo	1%
Muy Malo	0%
Total	100%



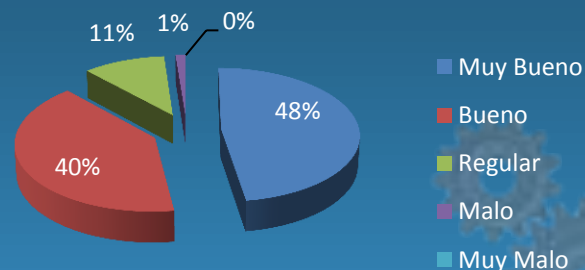
ORIENTACIÓN

OPCIONES	Porcentaje
Muy Bueno	45%
Bueno	39%
Regular	15%
Malo	0%
Muy Malo	0%
Total	100%



LA ATENCIÓN

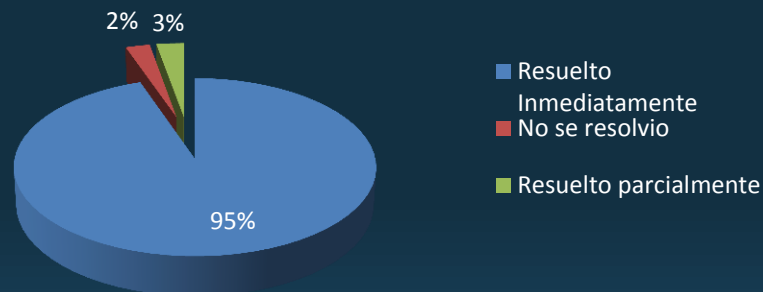
OPCIONES	Porcentaje
Muy Bueno	48%
Bueno	40%
Regular	11%
Malo	1%
Muy Malo	0%
Total	100%



Retroalimentación del cliente

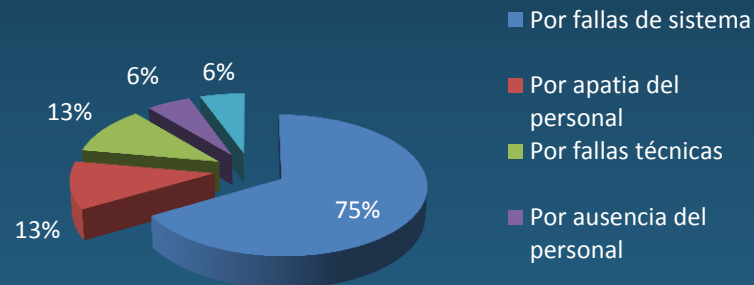
El servicio solicitado fue:

OPCIONES	Porcentaje
Resuelto Inmediatamente	95%
No se resolvió	2%
Resuelto parcialmente	3%
Total	100%



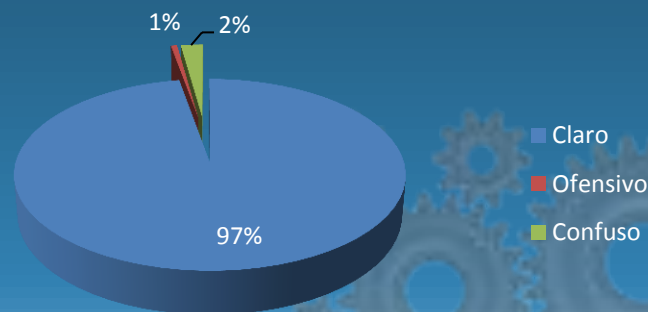
Si no obtuvo el servicio, ¿la causa se debió?

OPCIONES	Porcentaje
Por fallas de sistema	75%
Por apatia del personal	13%
Por fallas técnicas	13%
Por ausencia del personal	6%
Otro	6%
Total	100%



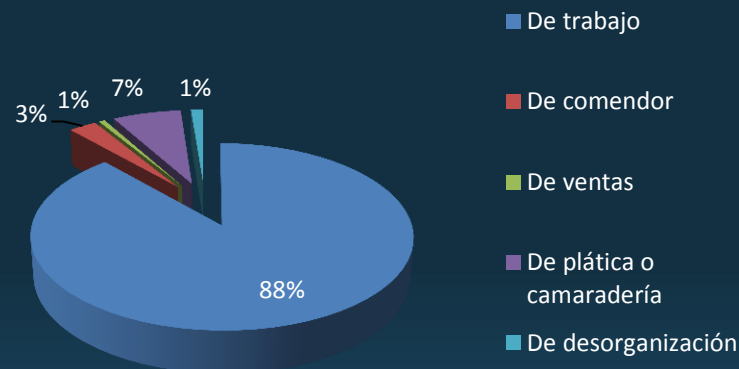
El vocabulario usado por el empleado fue:

OPCIONES	Porcentaje
Claro	97%
Ofensivo	1%
Confuso	2%
Total	100%



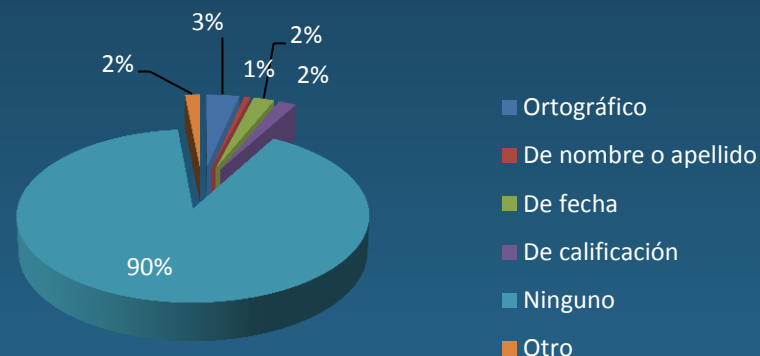
Como percibes el ambiente en control escolar:

OPCIONES	Porcentaje
De trabajo	88%
De comendor	3%
De ventas	1%
De plática o camaradería	7%
De desorganización	1%
Total	92%



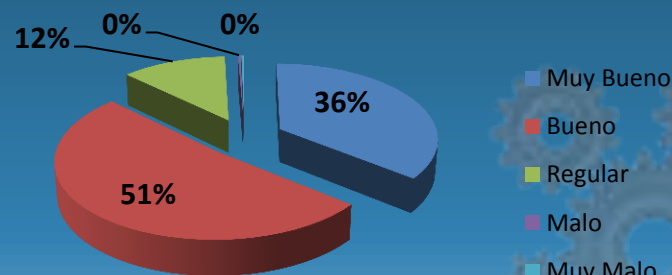
El servicio proporcionado tuvo algún error de origen.

OPCIONES	Porcentaje
Ortográfico	3%
De nombre o apellido	1%
De fecha	2%
De calificación	2%
Ninguno	90%
Otro	2%
Total	100%



En términos generales, ¿cómo calificarías el servicio proporcionado por el personal de control escolar

OPCIONES	Porcentaje
Muy Bueno	36%
Bueno	51%
Regular	12%
Malo	0%
Muy Malo	0%
Total	100%



3.- Desempeño de los procesos

3.1 Servicios no conformes

Fecha en que se detecta	Descripción del SNC	Acciones
22/01/2015	Apellido mal escrito	Revisar mas de una vez el oficio y constancia antes de mandar a imprimir.
04/02/2015	El oficio que se imprimió no tenía numero de oficio	Antes de imprimir el oficio checar que todos los datos se encuentren correctos.



3.2 Ambiente de trabajo

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

2015

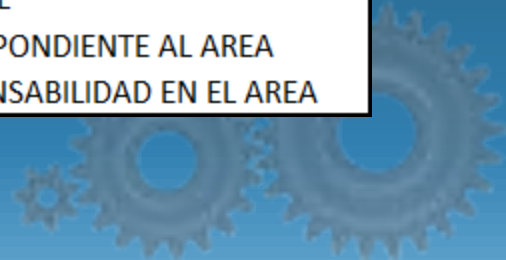
TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015

DATOS PERSONALES

EDAD PROMEDIO (AÑOS):	41.84					
SEXO:	FEMENINO:	27	MASCULINO:	41		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑOS):	12.26					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	10.50					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	4	ADMINISTRATIVAS:	26		
	DOCENTES:	35	DIRECTIVAS:	3		
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	62	CONTRATO:	6	SUPLENCIA:	0
ESCOLARIDAD PROMEDIO:	LICENCIATURA					

VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	65.82%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	69.79%
	73.93%	TRABAJO EN EQUIPO	72.46%
CULTURA ORGANIZACIONAL	73.93%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	82.10%
IGUALDAD	48.53%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	54.82%
EQUIDAD DE GENERO	75.00%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	69.87%
PREVALALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	79.13%

ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	66.05%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	56.21%
	65.28%	EVALUACION	71.81%
ILUMINACION	75.00%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	72.32%
CLIMA	50.74%	PUESTO DE TRABAJO	82.24%
NIVELES DE RUIDO	80.57%		83.39%
ERGONOMIA	63.82%	AGRADO POR EL PUESTO	81.82%
HIGIENE	78.88%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	88.14%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	70.69%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	75.16%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	42.65%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	82.13%
EQUIPO Y MATERIAL	64.96%	CARGA DE TRABAJO	89.71%
	72.81%	CAPACITACION	76.47%
PERSONAL DOCENTE	49.42%		
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	78.77%	CALIFICACION GENERAL:	69.79%
EQUIPO	41.63%	CALIFICACION DEL AREA:	72.51%
HERRAMIENTAS	27.86%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	68
PERSONAL ADMINISTRATIVO	82.45%		
	81.77%	NOMENCLATURA	
MATERIAL	81.77%		
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	81.77%	PROMEDIO GENERAL	
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	83.80%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
PERSONAL MANUAL	87.25%	RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	
MATERIAL	91.50%		
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	83.00%		



4.- Estado de Acciones Correctivas y Preventivas

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre
AI-02-2012	AC-17-2012	El Control de Servicios no Conforme	PRORROGA	
AI-01-2013	AC-19-2013	8.4 Norma ISO 9001:2008	PRORROGA	
AI-02-2014	AC-58-2014	6.4 Norma ISO 9001:2008	CERRADA	03.06.2015
AI-02-2014	AC-59-2014	8.5.2 Norma ISO 9001:2008	ABIERTA	
AI-01-2015	AC-28-15	5.6.1 Norma ISO 9001:2008	ABIERTA	03.08.15
AI-01-2015	AC-29-15	Manual de Calidad	ABIERTA	03.07.15
AI-01-2015	AC-30-15	5.6.3 Norma ISO 9001:2008	ABIERTA	01.10.15

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

- Reuniones de Circulo de calidad de manera bimestral
- Revisiones a las Acciones Preventivas Correctivas / Preventivas .
- Continuar con la Comprensión de Políticas de calidad
- Entrega a tiempo de las Encuestas de Satisfacción al Cliente para su análisis.
- En Seguridad e Higiene publicación de números de emergencia en aulas.
- Capacitación al personal Manual y Administrativo.
- Se a fomentado la cultura de reciclaje por medio de la Campaña Permanente Universidad Consciente del Medio Ambiente .



6.- Cambios que podrían afectar al sistema



7.- Recomendaciones para la mejora

- Calendarizar las actividades de SAC para entregar cualquier información en tiempo y forma.
- Reuniones y/o Círculos de Calidad con Coordinadores para estandarizar la información que se debe entregar al SAC.
- Difundir las actividades del Comité de Seguridad e Higiene.

