

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

UNIDAD ACADÉMICA DE DERECHO

**INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN
PRIMER PERIODO
ENERO – JULIO 2016**



**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.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

N° DE AUDITORÍA	RESULTADO
AI-02-2015	1 NO CONFORMIDAD NC-12

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

Tomando en cuenta el referente de la Encuesta de satisfacción al cliente, a continuación se muestra un análisis de los resultados y una comparativa de los mismos resultados dentro del ciclo 2015 y primer periodo semestral 2016.



RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

FRECUENCIA DEL SERVICIO SOLICITADO

SERVICIOS SOLICITADOS	PROMEDIO 2015	PROMEDIO 2016
Constancia de Calificaciones	28	26
Constancia Estudios	11	14
Constancia especial (IMSS, pasaporte, etc.)	3	2
Historial académico	13	11
Consulta de Calificaciones	6	5
Solicitud de examen de recuperación		6
Baja definitiva/temporal	1	2
Solicitud de cursos intersemestrales	1	
Constancia de créditos	1	1
Selección de carga horaria	35	33
Otro		

RAPIDEZ EN EL SERVICIO

LLEGADA A SOLICITAR EL SERVICIO	PROMEDIO 2015	PROMEDIO 2016
Había fila	34	31
No estaba nadie para atenderme	5	3
Me atendieron inmediatamente	61	66

ORIENTACIÓN EN EL SERVICIO

SOLUCIÓN DEL SERVICIO OPORTUNAMENTE	PROMEDIO 2015	PROMEDIO 2016
Resuelto Inmediatamente	93	95
No se resolvió	2	1
Resuelto parcialmente	5	4

AMBIENTE PERCIBIDO AL SOLICITAR EL SERVICIO

TIPO DE AMBIENTE AL PROPORCIONAR EL SERVICIO	PROMEDIO 2015	PROMEDIO 2016
De trabajo	71	80
De comedor	3	2
De ventas	1	1
De plática o camaradería	23	15
De desorganización	2	2

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

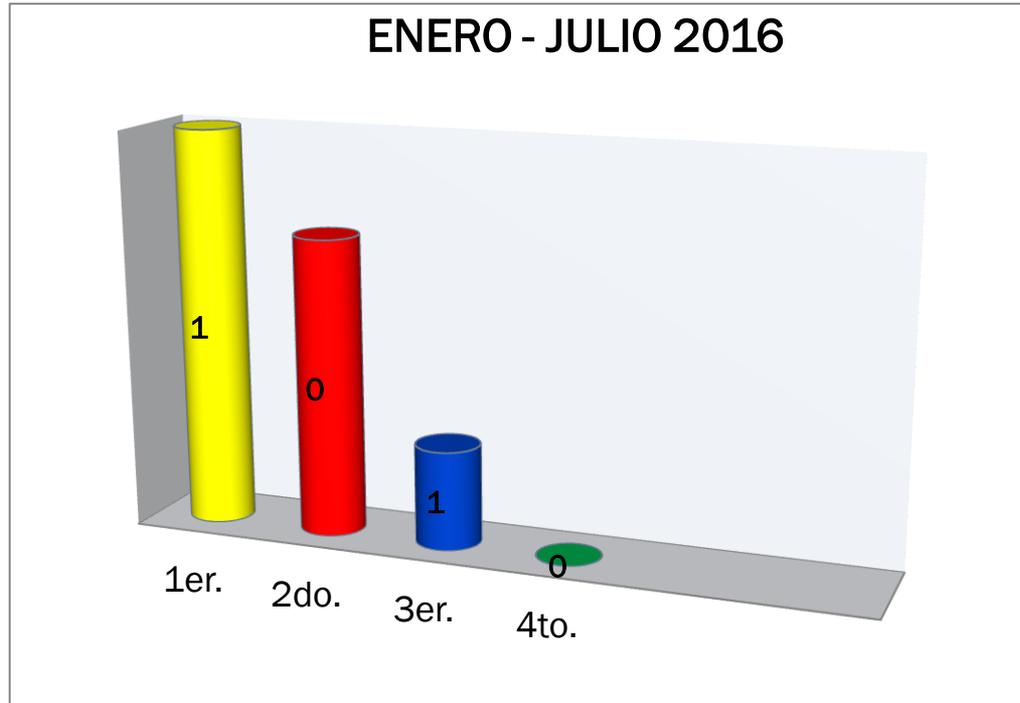
SERVICIO EMITIDO POR EL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR

SERVICIO DADO AL CLIENTE	PROMEDIO 2015	PROMEDIO 2016
Muy bueno	17	22
Bueno	52	54
Regular	28	20
Malo	2	3
Muy Malo	1	1

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

RESULTADOS DEL SERVICIO NO CONFORME



LA FINALIDAD DEL CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME DENTRO DEL AREA DE CONTROL ESCOLAR HA AYUDADO A DETECTAR ERRORES QUE REQUIEREN MEJORAR.

DENTRO DE ESTE SEMESTRE SE IDENTIFICO UN TOTAL DE 2 SNC DENTRO DEL AREA, LOS CUALES YA FUERON SUBSANADOS.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

RESULTADOS DE ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO

DATOS PERSONALES			
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	39.16		
SEXO:	FEMENINO:	22	MASCULINO: 9
ANTIGUEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑOS):	12.35		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	8.32		
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	4	ADMINISTRATIVAS: 16
	DOCENTES:	9	DIRECTIVAS: 2
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	26	CONTRATO: 5 SUPLENCIA: 0
ESCOLARIDAD PROMEDIO:	LICENCIATURA		
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	63.89%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	76.59%
	85.22%	TRABAJO EN EQUIPO	82.52%
CULTURA ORGANIZACIONAL	85.22%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	82.52%
IGUALDAD	41.94%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	64.73%
EQUIDAD DE GENERO	64.52%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	68.98%
PREVALALECIENDO : FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACION	76.00%

ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	73.66%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	55.23%
	73.45%	EVALUACION	73.87%
ILUMINACION	83.87%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	70.82%
CLIMA	59.68%	PUESTO DE TRABAJO	81.37%
NIVELES DE RUIDO	76.06%		82.32%
ERGONOMIA	64.37%	AGRADO POR EL PUESTO	83.26%
HIGIENE	84.13%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	85.92%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	74.90%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	83.61%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	72.58%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	81.39%
EQUIPO Y MATERIAL	74.25%	CARGA DE TRABAJO	77.42%
	70.94%	CAPACITACION	76.61%
PERSONAL DOCENTE	61.52%		
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	77.44%		
EQUIPO	73.78%		
HERRAMIENTAS	33.33%		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	82.38%	CALIFICACION GENERAL:	73.12%
	80.94%	CALIFICACION DEL AREA:	76.25%
MATERIAL	78.88%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	31
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	80.94%		
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	87.31%		
PERSONAL MANUAL	70.38%	NOMENCLATURA	
MATERIAL	74.50%	PROMEDIO GENERAL	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	66.25%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	

TABLA COMPARATIVA ENCUESTA AMBIENTE DE TRABAJO

VARIABLE	PORCENTAJE 2014	PORCENTAJE 2015
Institución (Misión, Visión, Política de Calidad).	87.33	85.22
Espacio físico y seguridad (Iluminación, clima, higiene).	66.50	73.45
Equipo y material (abastecimiento de equipo y herramientas).	84.29	70.94
Convivencia con compañeros (trabajo en equipo, resolución de conflictos).	73.57	76.59
Mandos medios y superiores (comunicación, apertura a propuestas de mejora).	74.54	68.98
Puesto de trabajo (conocimiento del puesto, carga de trabajo, capacitación).	80.55	82.32

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

VARIABLES CON MENOR CALIFICACIÓN

VARIABLE	CALIFICACIÓN
EQUIPO Y MATERIAL	70.94
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	68.98

Resultados desglosados por variable

EQUIPO Y MATERIAL				
CONDICIONES DEL PINTARRON				
		FREC.	FREC. RELATIVA	
1	EXCELENTES	1	11.11%	
2	BUENAS	4	44.44%	
3	REGULARES	4	44.44%	
4	MALAS	0	0.00%	
5	PESIMAS	0	0.00%	
		33.33%		

EQUIPO Y HERRAMIENTAS PARA PERSONAL MANUAL				
		FREC.	FREC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	1	25.00%	
2	ALGUNAS VECES	2	50.00%	
3	POCAS VECES	1	25.00%	
4	NUNCA	0	0.00%	
		66.25%		

MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES

ADMINISTRACION DE CARGA DE TRABAJO

CONSIDERAS QUE EL RESPONSABLE DEL ÁREA DISTRIBUYE ENTRE TODOS LOS COLABORADORES LAS ACTIVIDADES LABORALES DE MANERA EQUILIBRADA?

		FREC.	FREC. RELATIVA
1	SIEMPRE	10	32.26%
2	ALGUNAS VECES	9	29.03%
3	POCAS VECES	10	32.26%
4	NUNCA	2	6.45%
		62.06%	

DESDE TU PUNTO DE VISTA, ¿EL NUMERO DE COLABORADORES EN TU ÁREA ES ADECUADO A LA CARGA DE TRABAJO?

		FREC.	FREC. RELATIVA
1	NO, FALTA PERSONAL	12	38.71%
2	SI, ES ADECUADA	15	48.39%
3	NO, EXISTE MAS PERSONAL DEL NECESARIO	4	12.90%
		48.39%	
			55.23%

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

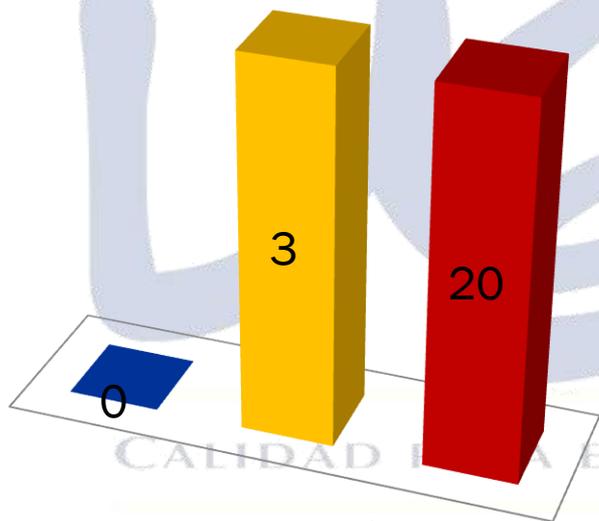
Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2015	AC-02-2015	5.1 Del Manual de Calidad MC-CTC-01/REV.10	Abierta	30/11/2015	
AI-01-2015	AC-03-2015	8.2.3. de la Norma ISO 9001:2008	Abierta	18/12/2015	
AI-02-2015	AC-12-2015	8.5.1. de la Norma ISO 9001:2008	Abierta	16/12/2016	

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

RESULTADOS DE POLÍTICA DE CALIDAD

- Menos de 8
- De 9 a 14
- 15 o más



Derivado de la aplicación de la encuesta al personal de la Unidad Académica, los resultados que arrojaron los mismos fueron favorables y se sigue fortaleciendo y reforzando la toma de conciencia del personal a través de efectuar reforzamiento sobre la misma así como publicarlo y tenerlo visible dentro de cada área administrativa.

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

- Poco involucramiento por parte del personal en cada uno de los procesos para poder ofrecer servicios con mayor calidad.

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Seguir Motivando a todas las áreas involucradas a seguir trabajando de manera colaborativa para el de la propia Unidad Académica y en beneficio de nuestro principal cliente (estudiante) al cual le brindamos el servicio.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT