



# **UNIDAD ACADÉMICA DE DERECHO**

**DESEMPEÑO DEL SISTEMA DE CALIDAD**

**INFORME DEL PERIODO**

**Febrero-Diciembre 2014**





▪ **RESULTADOS DE AUDITORÍAS INTERNAS**

<b>AUDITORÍA</b>	<b>RESULTADO</b>
AI-01-2014	2 NO CONFORMIDADES NC-02 NC 03
AI-02-2014	1 NO CONFORMIDAD NC-64



## ■ ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

<b>FOLIO</b>	<b>ESTADO ACTUAL</b>	<b>AVANCES</b>
AC-03-201 AI-01-2014	Abierta	65%
AC-64-2014 AI-02-2014	Abierta	50%
AP-05-2014	Abierta	90%



## ■ **RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE**

A lo que refiere al análisis de satisfacción al cliente, a continuación se muestra una comparativa de los resultados de la aplicación de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, que abarcará de diciembre 2013 – diciembre 2014.

Se podrá observar también que en relación al 2013 se presenta un incremento en cada uno de los puntos evaluados en el presente año 2014.



## **FRECUENCIA DEL SERVICIO SOLICITADO**

<b>SERVICIOS SOLICITADOS</b>	<b>PROMEDIO 2013</b>	<b>PROMEDIO 2014</b>
Constancia de calificaciones	32	22
Constancia de estudios	24	14
Constancia especial (IMSS, pasaporte, etc.)	6	
Historial académico	14	11
Consulta de calificaciones	4	3
Solicitud de examen de recuperación	3	6
Baja definitiva/temporal		2
Solicitud de cursos intersemestrales	1	
Constancia de créditos	1	
Selección de carga horaria	1	39
Otro	1	



**RAPIDEZ EN EL SERVICIO**

<b>LLEGADA A SOLICITAR EL SERVICIO</b>	<b>PROMEDIO 2013</b>	<b>PROMEDIO 2014</b>
Había fila	56	39
No estaba nadie para atenderme	18	4
Me atendieron inmediatamente	26	57



**ORIENTACIÓN EN EL SERVICIO**

<b>SOLUCIÓN DEL SERVICIO OPORTUNAMENTE</b>	<b>PROMEDIO 2013</b>	<b>PROMEDIO 2014</b>
Resuelto Inmediatamente	59	96
No se resolvió	9	4
Resuelto parcialmente	32	0



## **AMBIENTE PERCIBIDO AL SOLICITAR EL SERVICIO**

<b>TIPO DE AMBIENTE AL PROPORCIONAR EL SERVICIO</b>	<b>PROMEDIO 2013</b>	<b>PROMEDIO 2014</b>
De trabajo	57	69
De comedor	7	2
De ventas	2	2
De plática o camaradería	27	25
De desorganización	7	2





## **SERVICIO EMITIDO POR EL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR**

<b>SERVICIO DADO AL CLIENTE</b>	<b>PROMEDIO 2013</b>	<b>PROMEDIO 2014</b>
Muy bueno	9	15
Bueno	41	50
Regular	37	30
Malo	10	3
Muy Malo	3	2

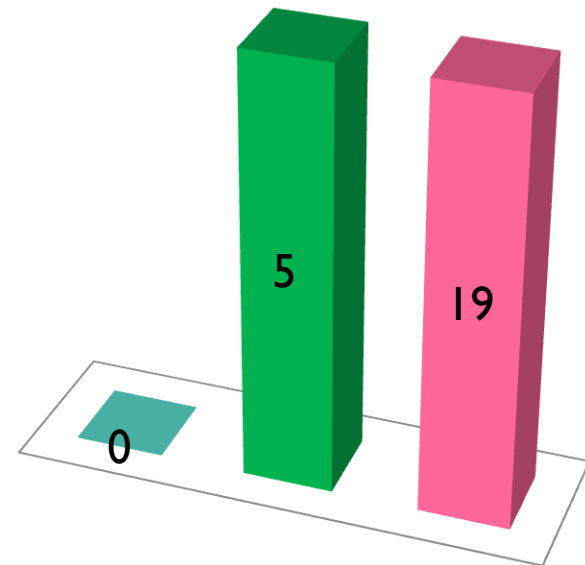


## ■ **COMPRENSIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD**

Dentro de este grafico podemos observar que 5 trabajadores tienen conocimientos básicos relacionados con la política de calidad y 19 de dichos trabajadores explican claramente y saben como demostrar el conocimiento. Por lo tanto, derivado de estos resultados se optará por seguir fortaleciendo y reforzando la toma de conciencia de los trabajadores a través de las reuniones de círculos de Calidad.

### **POLÍTICA DE CALIDAD**

■ Menos de 8 ■ De 9 a 14 ■ 15 o más





■ **SERVICIOS NO CONFORMES (CICLO 2014).**





## ■ AMBIENTE DE TRABAJO

DATOS PERSONALES							
EDAD PROMEDIO (AÑOS):		36.63					
SEXO:	FEMENINO:	35	MASCULINO:	36			
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑOS):		9.56					
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:		7.04					
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	6	ADMINISTRATIVAS:	25			
	DOCENTES:	29	DIRECTIVAS:	8			
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	54	CONTRATO:	13	SUPLENCIA:	4	
ESCOLARIDAD PROMEDIO:		LICENCIATURA					
VARIABLE		CALIFICACION		VARIABLE		CALIFICACION	
INSTITUCION		71.41%		CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS		73.57%	
		87.33%		TRABAJO EN EQUIPO		78.21%	
CULTURA ORGANIZACIONAL		87.33%		COMUNICACIÓN ASERTIVA		79.74%	
IGUALDAD		58.33%		RESOLUCION DE CONFLICTOS		62.74%	
EQUIDAD DE GENERO		68.57%		MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES		74.54%	
PREVALECIEN DO:		FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN		78.60%	
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD		68.20%		ADMN DE CARGA DE TRABAJO		69.39%	
		66.50%		EVALUACION		75.89%	
ILUMINACION		91.67%		APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA		74.28%	

<b>CLIMA</b>	<b>56.94%</b>
NIVELES DE RUIDO	61.27%
ERGONOMIA	63.53%
HIGIENE	73.45%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	78.36%
<b>COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE</b>	<b>52.14%</b>
<b>EQUIPO Y MATERIAL</b>	<b>76.26%</b>
	<b>84.29%</b>
PERSONAL DOCENTE	72.44%
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	94.33%
EQUIPO	93.00%
HERRAMIENTAS	30.00%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	74.99%
	<b>80.42%</b>
MATERIAL	77.88%
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	80.42%
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	66.65%
PERSONAL MANUAL	100.00%
MATERIAL	100.00%
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100.00%

<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>78.67%</b>
	<b>80.55%</b>
AGRADO POR EL PUESTO	80.06%
PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	83.94%
CONOCIMIENTO DE PUESTO	75.83%
OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	84.03%
CARGA DE TRABAJO	78.87%
CAPACITACION	69.26%
<b>CALIFICACION GENERAL: 74.25%</b>	
NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	<b>72</b>
<b>NOMENCLATURA</b>	
	PROMEDIO GENERAL
	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA
	RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA



## VARIABLES MENOR CALIFICACIÓN

VARIABLE	CALIFICACIÓN
CLIMA	56.94
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	52.14
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	62.74

### ▪ Resultados desglosados por variable

5 EI CLIMA DE TU ÁREA DE TRABAJO REGULARMENTE ES:				
		FREC.	FEC. RELATIVA	
1	CONFORTABLE	30	41.67%	
2	FRIO	4	5.56%	
3	CALIDO	20	27.78%	
4	MUY VARIABLE	18	25.00%	
			<b>56.94%</b>	



# UNIDAD ACADÉMICA DE DERECHO

<b>COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE</b>				
<b>¿CONOCES QUIENES INTEGRAN LA COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE DE TU ÁREA?</b>				
		<b>FREC.</b>	<b>FEC. RELATIVA</b>	
1	SI	46	65.71%	
2	NO	24	34.29%	
		<b>65.71%</b>		
<b>CONOCES QUIENES INTEGRAN LA COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE DE TU ÁREA?</b>				
		<b>FREC.</b>	<b>FEC. RELATIVA</b>	
1	SI, Y ME QUEDA CLARA LA INFORMACION	27	38.57%	
2	SI, PERO ME QUEDAN ALGUNAS DUDAS	22	31.43%	
3	NO NOS DAN INFORMACION	21	30.00%	
		<b>38.57%</b>		
			<b>52.14%</b>	



# UNIDAD ACADEMICA DE DERECHO

## RESOLUCION DE CONFLICTOS

**CONSIDERAS QUE AL INTERIOR DE TU ÁREA SE PRESENTAN SITUACIONES DE CONFLICTO ENTRE LOS COLABORADORES QUE PUEDEN AFECTAR EL AMBIENTE LABORAL?**

		FREC.	FREC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	4	5.71%	
2	ALGUNAS VECES	32	45.71%	
3	POCAS VECES	19	27.14%	
4	NUNCA	15	21.43%	
		54.43%		

**¿EN TU ÁREA DE TRABAJO SE ATIENDEN ADECUADAMENTE LOS CONFLICTOS QUE SE PRESENTAN?**

		FREC.	FREC. RELATIVA	
1	SIEMPRE	24	34.29%	
2	ALGUNAS VECES	35	50.00%	
3	POCAS VECES	8	11.43%	
4	NUNCA	3	4.29%	
		71.06%		
			62.74%	





## OTRAS VARIABLES CON OPORTUNIDAD DE MEJORAR

<b>HIGIENE</b>				
<b>EL LUGAR DONDE TE DESEMPEÑAS SE ENCUENTRA EN CONDICIONES DE LIMPIEZA E HIGIENE?</b>				
		<b>FREC.</b>	<b>FEC. RELATIVA</b>	
1	CONFORTABLE	33	45.83%	
2	FRIO	34	47.22%	
3	CALIDO	5	6.94%	
4	MUY VARIABLE	0	0.00%	
		<b>69.44%</b>		
<b>LOS BAÑOS EN TU ÁREA DE TRABAJO SE ENCUENTRAN LIMPIOS?</b>				
		<b>FREC.</b>	<b>FEC. RELATIVA</b>	
1	CONFORTABLE	41	57.75%	
2	FRIO	27	38.03%	
3	CALIDO	2	2.82%	
4	MUY VARIABLE	1	1.41%	
		<b>77.46%</b>		
			<b>73.45%</b>	

# ■ PLAN DE ACCIÓN

UNIDAD ACADÉMICA DE DERECHO

PLAN DE ACCION CORRESPONDIENTE A: AMBIENTE DE TRABAJO

PERIODO: (2014-2015)

**OBJETIVO:** Incrementar a un 80% la calificación general.

**ESTRATEGIAS:**

1. Mejorar las condiciones de seguridad y bienestar
2. Mejorar la convivencia interpersonal entre compañeros y mandos medios y superiores.

ACCIONES:	RESPONSABLE:
1. Elaborar un tríptico con información de la Comisión de Seguridad e Higiene.	Comisión de Seguridad e Higiene
<b>Periodo programado: Junio 2014 a agosto 2015</b>	<b>Evaluación de acción:</b>
1. Difundir el tríptico a los trabajadores, alumnos y docentes de la UAD.	Comisión de Seguridad e Higiene
<b>Periodo programado: Junio 2014 a agosto 2015</b>	<b>Evaluación de acción:</b>
2.1 Solicitar un curso de los hábitos de la gente altamente efectiva en la próxima cedula de detección de necesidades (FT-CD-01)	Director de la UAD
<b>Periodo programado: Octubre 2014</b>	<b>Evaluación de acción:</b>
2.2 Asistir al curso en la fecha programada	Todo el personal de la UAD
<b>Periodo programado: enero a octubre 2015</b>	<b>Evaluación de acción:</b>



**▪ RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA**

**CONTINUAR CON LAS REUNIONES DE LOS CIRCULOS DE CALIDAD**

**IDENTIFICAR MEJORAS EN LOS PROCEDIMIENTOS Y REALIZAR LAS ACTUALIZACIONES ADECUADAS.**