

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT**

**UNIDAD ACADÉMICA DE DERECHO**

**INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN  
PRIMER PERIODO  
ENERO – 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.

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

N° DE AUDITORÍA	RESULTADO
AI-01-2015	2 NO CONFORMIDADES NC-02 NC 03

## 2.-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 al Cliente, que abarcará de enero - junio 2015.

Se podrá observar también que en relación al 2014 se presenta un incremento en cada uno de los puntos evaluados en el primer periodo del año 2015.

# RESULTADOS DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

## FRECUENCIA DEL SERVICIO SOLICITADO

SERVICIOS SOLICITADOS	PROMEDIO 2014	PROMEDIO 2015
Constancia de Calificaciones	22	28
Constancia Estudios	14	11
Constancia especial (IMSS, pasaporte, etc.)		3
Historial académico	11	13
Consulta de Calificaciones	3	6
Solicitud de examen de recuperación	6	
Baja definitiva/temporal	2	1
Solicitud de cursos intersemestrales		1
Constancia de créditos		1
Selección de carga horaria	39	35
Otro		

## **RAPIDEZ EN EL SERVICIO**

<b>LLEGADA A SOLICITAR EL SERVICIO</b>	<b>PROMEDIO 2014</b>	<b>PROMEDIO 2015</b>
Había fila	39	34
No estaba nadie para atenderme	4	5
Me atendieron inmediatamente	57	61

## **ORIENTACIÓN EN EL SERVICIO**

<b>SOLUCIÓN DEL SERVICIO OPORTUNAMENTE</b>	<b>PROMEDIO 2014</b>	<b>PROMEDIO 2015</b>
Resuelto Inmediatamente	96	93
No se resolvió	4	2
Resuelto parcialmente	0	5

## AMBIENTE PERCIBIDO AL SOLICITAR EL SERVICIO

TIPO DE AMBIENTE AL PROPORCIONAR EL SERVICIO	PROMEDIO 2014	PROMEDIO 2015
De trabajo	69	71
De comedor	2	3
De ventas	2	1
De plática o camaradería	25	23
De desorganización	2	2

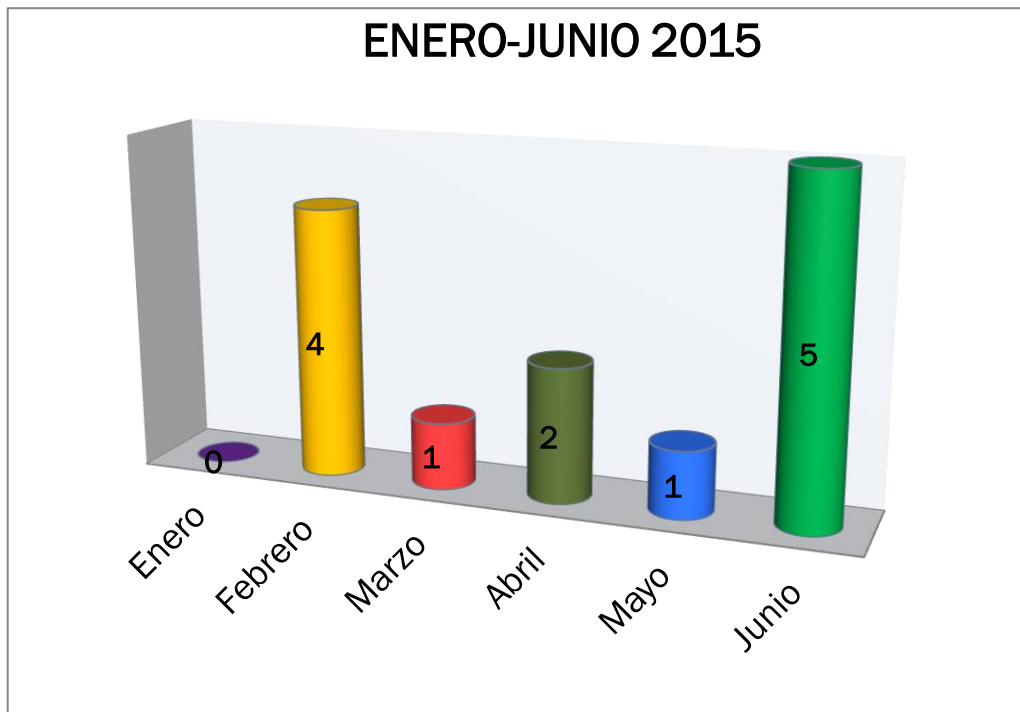
## **SERVICIO EMITIDO POR EL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR**

<b>SERVICIO DADO AL CLIENTE</b>	<b>PROMEDIO 2014</b>	<b>PROMEDIO 2015</b>
Muy bueno	15	17
Bueno	50	52
Regular	30	28
Malo	3	2
Muy Malo	2	1



# 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 13 SNC DENTRO DEL AREA, LOS CUALES YA FUERON SUBSANADOS.

# RESULTADOS DE ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO

DATOS PERSONALES			
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	39.16		
SEXO:	FEMENINO:	22	MASCULINO: 9
ANTIGÜEDAD 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%
PREVALECIENDO : FAVORITISMO MASCULINO		COMUNICACIÓN	76.00%

<b>ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD</b>	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%	<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>81.37%</b>
NIVELES DE RUIDO	76.06%		<b>82.32%</b>
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%
<b>EQUIPO Y MATERIAL</b>	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%	<b>CALIFICACION GENERAL:</b>	<b>73.12%</b>
	80.94%	<b>CALIFICACION DEL AREA:</b>	<b>76.25%</b>
MATERIAL	78.88%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	<b>31</b>
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	80.94%		
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	87.31%		
PERSONAL MANUAL	70.38%	<b>NOMENCLATURA</b>	
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

## **VARIABLES CON MENOR CALIFICACIÓN**

<b>VARIABLE</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>
EQUIPO Y MATERIAL	70.94
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	68.98

### ▪ **Resultados desglosados por variable**

<b>EQUIPO Y MATERIAL</b>				
<b>CONDICIONES DEL PINTARRON</b>				
		<b>FREC.</b>	<b>FREC. RELATIVA</b>	
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

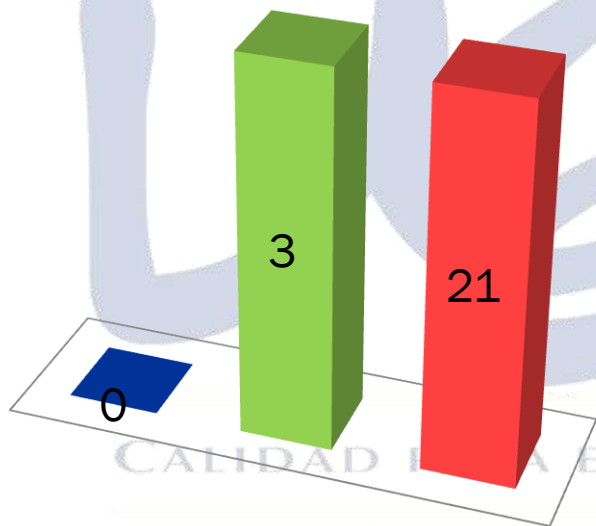
Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2014	AC-64-2014	6.4 de la Norma ISO 9001 y Manual de 5S's+16	Prórroga	13/04/2015 31/08/2015	
AI-01-2015	AC-02-2015	5.1 Del Manual de Calidad MC-CTC-01/REV.10	Abierta	30/11/2015	
AI-01-2015	AC-03-2015	8.2.3. de la Norma ISO 9001:2008	Abierta	18/12/2015	



## 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

Poca integración e involucramiento de las personas que participan directa e indirectamente en los procesos y/o servicios.

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

## 7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

Continuar fomentando la integración y la motivación de las personas que participan directa e indirectamente en los procesos y/o servicios, además de seguir trabajando en la mejora continua del Sistema basado en la Norma ISO 9001:2008 que se lleva a cabo de manera Institucional.

