

UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA No. 1

## INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN PRIMER INFORME SEMESTRAL JULIO 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

Durante el periodo que comprende de Enero a Junio 2015, se llevaron a cabo dos auditorias, la AI-01-2015 y la AE-01-2015, en esta ultima no se tuvo participación directa.

En la AI-01-2015 con fecha 10 de marzo de 2015 nos revisaron estos documentos.



**Nombre y código del documento auditado:**

Norma ISO 9001:2008  
(Requisitos 5, 6.2, 8.2, 8.3 y 8.5).

Inscripción PR-MS-01

Apertura y continuación del expediente PR-MS-02

Y se detectaron dos No Conformidades, las cuales se detallan a continuación...

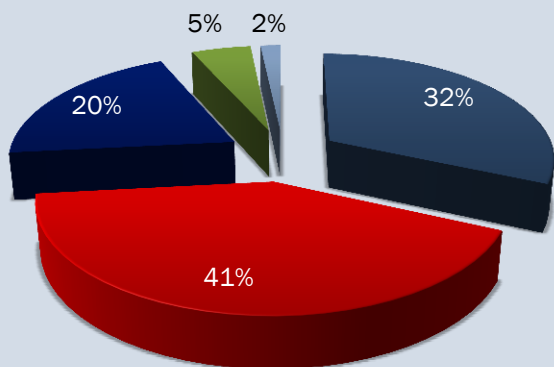
## NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LA AI-01-2015

No. de No Conformidad (NC)	Descripción de la No Conformidad	Requisito/Documento incumplido
NC-21	En la Norma ISO 9001:2008 la organización debe asegurarse de que el producto que no sea conforme con los requisitos del producto, se identifique y controle para prevenir su uso o entrega no intencionados. Sin embargo no se dio evidencia del registro en el periodo de enero a marzo de 2015, en el formato de servicio no conforme FT-CTC-22 en la Unidad Académica Preparatoria No. 1	8.3 de la Norma ISO 9001:2008
NC-22	En la Norma ISO 9001:2008 establece en el inciso F) que la organización debe revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas, sin embargo en la Unidad Académica Preparatoria No. 1 en la acción correctiva AC-17-2012 derivada de la auditoria AI-01-2012; se sigue presentando el mismo problema relacionado a la captura de calificaciones de manera extemporánea (calendario escolar oficial 2014-2015).	8.5.2 F de la Norma ISO 9001:2008

## 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

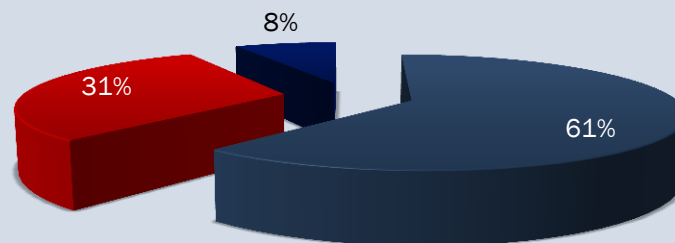
### FEBRERO-MARZO-ABRIL

■ MUY BUENO ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ MUY MALO



### MAYO-JUNIO

■ MUY BUENO ■ BUENO ■ REGULAR ■ MALO ■ MUY MALO



CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

En lo que respecta a la Encuesta de Satisfacción al Cliente, los resultados en el primer semestre de 2015, fueron los anteriores, como se puede observar el nivel de satisfacción fue mayor en el segundo periodo es decir mayo y junio, probablemente porque en el primer periodo se tiene mas carga de trabajo y la atención al usuario se ve mermada. Sin embargo aunque mejoro la calificación general del servicio, no se ha alcanzado el objetivo del 80% de satisfacción que se persigue a la par con la Dirección de Administración Escolar.

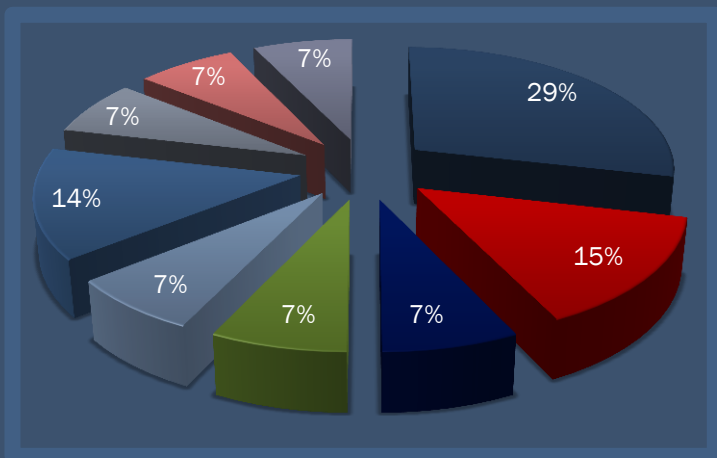
Se realizaron algunas acciones pero no fueron efectivas, actualmente se analiza la posibilidad de que las constancias, las cuales son el servicio más solicitado ahora se realicen en Subdirección Administrativa, con el objetivo de que la entrega sea más rápida.

# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## Servicio No Conforme

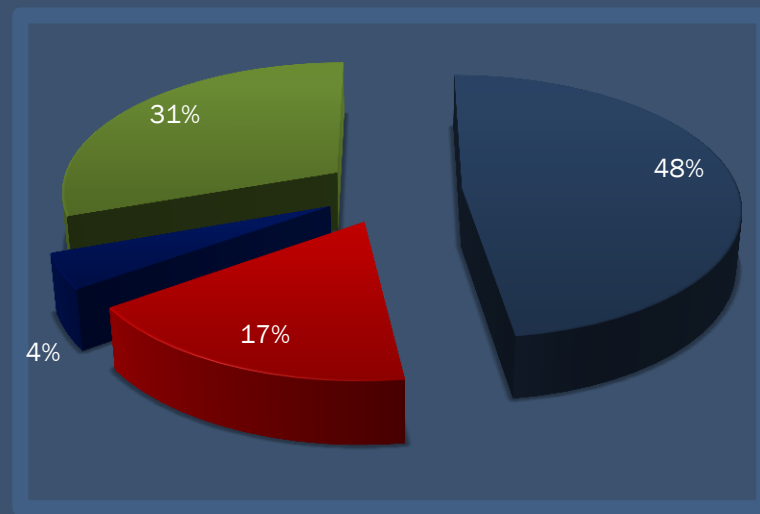
### ENERO - MARZO 2015

- ERROR DE CAPTURA EN LISTAS DE RECUPERACION
- ERROR EN LISTAS DE ARTICULO 48
- ERROR AL CAPTURAR CONSTANCIAS
- ERROR DE REDACCION EN OFICIO DE ENTREGA A LA DAE
- SE PERDIO RECIBO DE SOLICITUD DE CONSTANCIA
- ERROR AL CAPTURAR LISTAS DE FINAL ORDINARIO POR ALUMNOS IRREGULARES
- RETRASO EN LA ENTREGA DE LISTAS DE RECUPERACION
- RESAGO EN PROMOCION DE ALUMNOS
- RETRASO EN CAPTURA DE FINAL ORDINARIO POR RESAGO EN PROMOCION DE ALUMNOS



### ABRIL-JUNIO 2015

- ERROR DE CAPTURA EN LISTAS DE RECUPERACION
- ERROR AL CAPTURAR CONSTANCIAS
- NO AGREGAR ALUMNOS A LISTAS OFICIALES
- ERROR AL CAPTURAR LISTAS DE FINAL ORDINARIO POR ALUMNOS IRREGULARES



# Ambiente de trabajo

2  
0  
1  
4

VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	62.37%
	74.38%
CULTURA ORGANIZACIONAL	74.38%
IGUALDAD	44.74%
EQUIDAD DE GENERO	68.00%
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO	
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	69.47%
	68.36%
ILUMINACION	88.00%
CLIMA	70.67%
NIVELES DE RUIDO	74.84%
ERGONOMIA	64.51%
HIGIENE	72.51%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	76.09%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	39.66%
<b>EQUIPO Y MATERIAL</b>	62.15%
	65.05%
PERSONAL DOCENTE	59.56%
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	74.73%
EQUIPO	76.45%
HERRAMIENTAS	27.50%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	66.74%
	77.85%
MATERIAL	80.42%
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	77.85%
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	41.96%
PERSONAL MANUAL	57.75%
MATERIAL	66.00%
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	49.50%

VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	66.69%
	81.40%
CULTURA ORGANIZACIONAL	81.40%
IGUALDAD	53.66%
EQUIDAD DE GENERO	65.00%
PREVALECIENDO: FAVORITISMO MASCULINO	
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	76.09%
	75.27%
ILUMINACION	92.68%
CLIMA	65.85%
NIVELES DE RUIDO	81.78%
ERGONOMIA	67.33%
HIGIENE	78.13%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	80.98%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	65.85%
<b>EQUIPO Y MATERIAL</b>	75.97%
	80.39%
PERSONAL DOCENTE	63.73%
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	83.10%
EQUIPO	73.10%
HERRAMIENTAS	35.00%
PERSONAL ADMINISTRATIVO	74.92%
	77.43%
MATERIAL	79.05%
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	77.43%
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	68.29%
PERSONAL MANUAL	100.00%
MATERIAL	100.00%
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	100.00%

2  
0  
1  
5

2  
0  
1  
4

VARIABLE	CALIFICACION
<b>CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS</b>	71.89%
TRABAJO EN EQUIPO	72.07%
COMUNICACIÓN ASERTIVA	82.22%
RESOLUCION DE CONFLICTOS	61.38%
<b>MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES</b>	<b>73.92%</b>
COMUNICACIÓN	79.03%
ADMN DE CARGA DE TRABAJO	70.60%
EVALUACION	72.17%
APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	73.86%
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>73.46%</b>
	<b>79.80%</b>
AGRADO POR EL PUESTO	80.22%
PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	86.70%
CONOCIMIENTO DE PUESTO	78.63%
OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	71.60%
CARGA DE TRABAJO	81.82%
CAPACITACION	41.76%
<b>CALIFICACION GENERAL: 70.18%</b>	
NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	<b>77</b>
<b>NOMENCLATURA</b>	
PROMEDIO GENERAL	
PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	

VARIABLE	CALIFICACION
<b>CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS</b>	76.04%
TRABAJO EN EQUIPO	77.40%
COMUNICACIÓN ASERTIVA	86.80%
RESOLUCION DE CONFLICTOS	63.93%
<b>MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES</b>	<b>83.26%</b>
COMUNICACIÓN	90.62%
ADMN DE CARGA DE TRABAJO	77.54%
EVALUACION	85.22%
APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	79.65%
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	<b>80.32%</b>
	<b>86.56%</b>
AGRADO POR EL PUESTO	83.30%
PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	88.16%
CONOCIMIENTO DE PUESTO	89.22%
OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	81.88%
CARGA DE TRABAJO	90.24%
CAPACITACION	49.09%
<b>CALIFICACION GENERAL: 76.39%</b>	
<b>CALIFICACION DEL AREA: 80.49%</b>	
NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	<b>41</b>
<b>NOMENCLATURA</b>	
PROMEDIO GENERAL	
PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	

2  
0  
1  
5



# ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO

- Los tabuladores anteriores muestran los resultados obtenidos en la Aplicación de la Encuesta de Trabajo de 2014 y 2015, una vez hecho el comparativo entre ambos periodos resulta importante resaltar que en el año 2014 la variable “COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE” obtuvo un porcentaje de 39.66 el cual fue muy bajo y por lo tanto el plan de acción que se realizó en ese momento tuvo como objetivo lo siguiente “Mantener informado y capacitado a la mayor cantidad posible del personal que labora y estudia en la Unidad Académica Preparatoria No. 1, en temas de seguridad e higiene en ambiente laboral con el objetivo de actuar adecuadamente ante cada eventualidad”, ahora en 2015 esa misma variable obtuvo 65.85% por lo cual podemos concluir que el plan de acción 2014 obtuvo los resultados proyectados.

## PLAN DE ACCIÓN CON BASE EN EL ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO

En general la mayoría de las variables tuvieron aumento positivo, sin embargo existen tres variables las cuales están marcadas con rojo que aunque aumentaron su porcentaje siguen teniendo muy baja calificación, estas variables son Igualdad, Herramientas y Capacitación, y analizando la cultura organizacional y el entorno económico de nuestra unidad académica se determino que el plan de acción de este año será para aumentar las variables Herramientas y Capacitación.

Para la variable Herramientas se ha planeado realizar un inventario de los pintarrones y su estado físico, a fin de ir reemplazándolos por pintarrones nuevos o en mejores condiciones. Esta acción esta en proceso.

Para la variable Capacitación se planeo un curso de capacitación en Desarrollo de habilidades para ambientes virtuales de aprendizaje para docentes. Se llevo a cabo y asistió el 35% de los docentes.

Y un Diplomado en Desarrollo Humano para administrativos. Se llevo a cabo y asistió el 30% de los administrativos al primer, se buscara que mas administrativos se integren en los siguientes modulos.

## 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
Revisión interna por cambio de administración	AP-16-2014	N/A	CERRADA	07.09.2015	Se cerro el 20 de abril del 2015.
Revisión interna	AP-02-2015	N/A	ABIERTA	21.08.2015	
AI-01-2015	AC-21-2015	Requisito 8.3 de la Norma ISO 9001:2008	ABIERTA	30.10.2015	
AI-01-2015	AC-22-2015	Requisito 8.5.2 F de la Norma ISO 9001:2008	ABIERTA	18.12.2015	
AI-01-2012	AC-17-2012	Políticas que establecen las actividades administrativas 2011-2012	ABIERTA	18.12.2015	Acción correctiva replanteada, dado que no se le dio seguimiento a las acciones iníciales.

## 5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

En la minuta del 4 de marzo de 2015 se acordó capacitar a los nuevos responsables de control escolar, lo anterior se llevo a cabo con éxito y con esto se cerro la AP-16-2014.

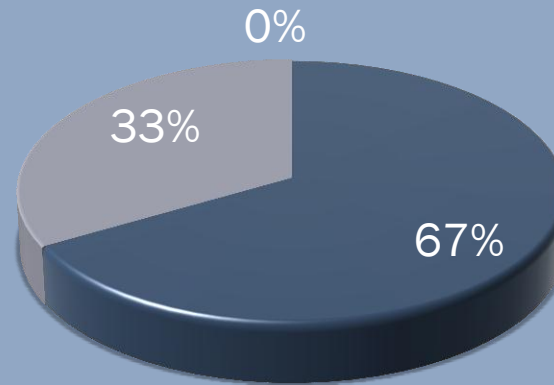
En el circulo de calidad del 16 de abril de 2015 se acordó proponer acciones correctivas para las no conformidades derivadas de la AI-01-2015, esta actividad se realizo y se presentaron las acciones correctivas ante el SAC.

Actualmente el único objetivo **registrado** en el SAC, es el que se lleva conjuntamente con la DAE Dirección de Administración Escolar, y consiste en lograr el 80% de satisfacción en el cliente, hasta no se ha logrado este objetivo pero se sigue trabajando en ello, en este momento los Oficiales de Servicios Escolares se encuentran laborando en un horario diferente que atiende a sus **necesidades** personales, y se analizara si esta motivación deriva en un aumento en la satisfacción de los usuarios.

# POLITICA DE CALIDAD

Los círculos de calidad han contribuido a la difusión de la Política de Calidad, como lo muestra la grafica, la mayoría conoce este concepto pero es necesario Fortalecer la toma de conciencia del personal, para que sean consientes del impacto que tiene sus actividades en la satisfacción del usuario, por lo tanto se continuara reforzando con círculos de calidad mensuales.

## RESULTADOS



- DIFUNDIR LA POLITICA DE CALIDAD Y FORTALECER LA TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONA
- FORTALECER LA TOMA DE CONCIENCIA DEL PERSONAL
- REFORZAR LA EVIDENCIA REQUERIDA PARA DEMOSTRAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLITICA DE LA CALIDAD

## 6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

- Disminución de recursos económicos.
- Cambios en el personal.
- Aumento en la deserción escolar del turno vespertino.

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

## 7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

- ✓ Continuar con los círculos de calidad mensuales.
- ✓ Contrarrestar la deserción escolar en el turno vespertino.
- ✓ Gestionar mayor capacitación para el personal.

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT