

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA 10

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN SAC INFORME SEMESTRAL 2015-A



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



1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AI-01-2015

FECHA: 10.03.2015

AUDITOR: MTRA. BRENDA FIGUEROA VERDE

**NOMBRE Y CÓDIGO DEL DOCUMENTO
AUDITADO: NORMA ISO 9001:2008 (REQUISITOS
5,6.2,8.2 Y 8.3) INSCRIPCIÓN PR-MS-01
APERTURA Y CONTINUACIÓN DE EXPEDIENTES
REINSCRIPCIÓN PR-MS-03**

No. DE NO CONFORMIDAD (NC): 0

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

El siguiente reporte presenta los datos obtenidos en la Encuesta de Calidad del Área de Control Escolar, con el fin de monitorear el servicio y con miras de mejorar cualquier aspecto que en la presente encuesta salga deficiente.

Fueron encuestados una muestra de 160 alumnos, 100 del turno matutino y 71 del turno vespertino, de un universo de 530 alumnos, con un margen de error del 5% y un nivel de confianza del 88%.

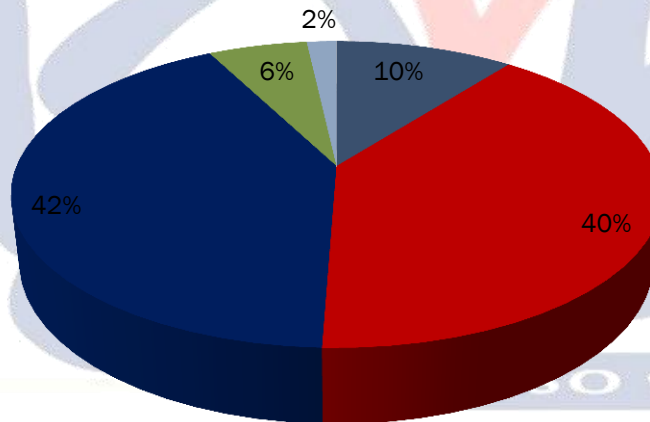
Son 18 preguntas de la pregunta 1 a la 6 define al tipo de cliente, la pregunta 7 el tipo de servicio que el cliente ha solicitado, y de la 8 a la 18 se califica el servicio obtenido.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

En términos generales cómo calificaría el servicio proporcionado por el personal de control escolar:

CALIFICACION GENERAL

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



92 %

SEGUIMOS MEJORANDO

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes

SERVICIOS NO CONFORMES		INCIDENCIAS	
23/01/2015	SOLICITUD DE CAMBIO DE TURNO	1	RESUELTO
04/02/2015	SOLICITUD PARA BORRAR ACTA 583750	1	RESUELTO

SE LLEVO A CABO EL REGISTRO DE LOS SERVICIOS NO CONFORMES , SE ANALIZARON Y SE REALIZARON ACCIONES INMEDIATAS PARA RESOLVERLOS Y SE ESTABLECIERON METODOS PARA NO REINCIDIR.



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de Trabajo

CON RESPECTO A LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO DEL 2013 LAS ESTADISTICAS ESTAN DE LA SIGUIENTE MANERA:

RUBROS

RESUMEN DEL RUBRO		RESUMEN DEL RUBRO	
LA INSTITUCION 2013		LA INSTITUCION 2014	
LOGRADO	90.1 5	LOGRADO	79.2 9
NO LOGRADO	9.85 5	NO LOGRADO	20.7 1

LA CALIFICACION BAJA EN ESTE AÑO SE DEBE A QUE EN EL AMBIENTE DE TRABAJO SE SIENTE QUE HAY FAVORITISMO MASCULINO, POR ELLO EL PROMEDIO DE LA INSTITUCION ESTA POR DE BAJO DEL 80 POR CIENTO Y NO ES ACEPTABLE. SE NECESITA HABLAR CON LOS TRABAJADORES Y CONOCER LAS RAZONES POR LAS QUE PIENSAN QUE NO HAY EQUIDAD DE GENEROS PARA TRABAJAR

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT EN ESTO Y EL PROXIMO AÑO SUBIR LA CALIFICACION.

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de Trabajo

RESUMEN DEL RUBRO	DEL
CONDICIONES AMBIENTALES	2013
LOGRADO	85.04 9
NO LOGRADO	14.95 1

RESUMEN DEL RUBRO	DEL
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	2014
LOGRADO	75.53
NO LOGRADO	24.47

DE IGUAL FORMA EXISTE UNA DIFERENCIA DE CASI 10 PUNTOS PORCENTUALES DEBAJO DEL PORCENTAJE DEL AÑO ANTERIOR, ESTO SE DEBE ESPECIALMENTE A QUE NO SE CONOCE LAS FUNCIONES NI LOS INTEGRANTES DE LA COMISION DE SEGURIDAD E HIGIENE ES POR ELLO QUE ESE PORCENTAJE REPROBATORIO AFECTA DE MANERA SIGNIFICATIVA AL PORCENTAJE GENERAL. ES NECESARIO QUE LA COMISION SE DE A CONOCER DELANTE DE TODA LA PLANTA QUE CONFORMA LA UNIDAD ACADÉMICA.

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de Trabajo

RESUMEN DEL RUBRO	
COMPañEROS DE TRABAJO 2013	
LOGRADO	84.186634 65
NO LOGRADO	15.813365 35

RESUMEN DEL RUBRO	
CONVIVENCIA ENTRE COMPAÑERO 2014	
LOGRADO	70.85
NO LOGRADO	29.15

ESTAMOS POR DEBAJO DEL PORCENTAJE DEL AÑO PASADO ESTO SE DEBE A QUE EL PERSONAL SIENTE QUE LOS CONFLICTOS NO SE RESUELVEN Y QUE EL TRABAJO EN EQUIPO NO SE LLEVA DECUADAMENTE. PARA MEJORAR ES NECESARIO GESTIONAR CURSOS DE CAPACITACION PARA QUE TODO EL PERSONAL SE SIENTA EN EQUIPO Y EXISTA MEJOR CONVIVENCIA ENTRE ELLOS.

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de Trabajo

RESUMEN DEL RUBRO	DEL
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES 2014	
	81.3
LOGRADO	1
	18.6
NO LOGRADO	9

RESUMEN DEL RUBRO	DEL
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES 2013	
	78.9
LOGRADO	4
	21.0
NO LOGRADO	6

NO TODO ES DESFAVORABLE, LA COMUNICACIÓN ENTRE LOS DIRECTIVOS Y EL LOS TRABAJADORES EN GENERAL HA AUMENTADO UN POCO AUQUE SIGUE EXISTIENDO INCONFORMIDAD SOBRE LA CARGA DE TRABAJO, SIENTEN QUE ES NECESARIO MAS PERSONAL.

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Ambiente de Trabajo

RESUMEN DEL RUBRO	DEL PUESTO DE TRABAJO 2013
LOGRADO	81.9 7
NO LOGRADO	18.0 3

RESUMEN DEL RUBRO	DEL PUESTO DE TRABAJO 2013
LOGRADO	80.3 0
NO LOGRADO	19.7

SE MANTIENE CONSTANTE EL RUBRO, EL AGRADO POR EL PUESTO Y EL CONOCIMIENTO POR ESTE SON LOS QUE AFECTAN ESTA CALIFICACION, EL PERSONAL NO SE SIENTE CONFORME EN SU TOTALIDAD POR EL CARGO QUE DESEMPEÑA, ES NECESARIO SUBIR EL NIVEL DE COMPROMISO Y MOTIVAR POR PARTE DE LA DIRECCION AL PERSONAL PARA QUE SE REALICEN ACTIVIDADES DONDE EL TRABAJADOR EXPRESE SUS DUDAS E INCONFORMIDADES Y ESTAS SEAN RESUELTAS A LA BREVEDAD, ASI PODER MEJORAR LOS RESULTADOS DE LA PROXIMA EVALUACION. VAMOS POR EL CAMINO Y SE PUEDE SEGUIR MEJORANDO.

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2014	AC-NC-40	6.4. NORMA ISO 9001 Y MANUAL DE 5S´S +1.	ABIERTA	10/10/2015	EN PROCESO
AI-02-2014	AC-41-2014	8.5.3 Norma ISO 9001-2008	ABIERTA	10/10/2015	EN PROCESO

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

- **REVISION A LAS ACCIONES DE MEJORA Y PREVENTIVAS PROPUESTAS POR EL SAC.**
- **IMPRATICION DE CURSOS PARA LA MEJORA DEL SERVICIO AL CLIENTE.**
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO AL SISTEMA DE COMPUTO E INTERNET DEL AREA DE CONTROL ESCOLAR.**
- **MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LAS INSTALACIONES FISICAS DEL PLANTEL.**
 - **MESA DE TRABAJO PARA ANALISIS DE LAS ACCIONES QUE SE LLEVARON A CABO**

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

- EL MODIFICAR FECHAS DE ENTREGA Y RECEPCION DE CUALQUIER TIPO DE DOCUMENTOS DURANTE EL PERIODO ESCOLAR.
- EL CALENDARIO ESCOLAR EN OCACIONES SATURADO CON SUSPENCIONES DE CLASE QUE NO ESTAN ESTABLECIDAS OFICIALMENTE Y DIAS INHABILES.
- LA FALTA DE UN CALENDARIO DE ACTIVIDADES PARA CADA UNO DE LOS COORDINADORES DEL SAC



7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

INCLUIR UN CALENDARIO DE ACTIVIDADES CON FECHAS PARA LAS ACTIVIDADES DEL SAC, A FIN DE EVITAR RETRASOS E INCONVENIENTES A LA HORA DE ENTREGA O DE PRESENCIA EN LAS REUNIONES QUE SE PROGRAMAN A LO LARGO DEL PERIODO ESCOLAR.

ISO 9001
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT