

S
A
C

INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN NO. PRIMER SEMESTRE 2015

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. - RESULTADO DE AUDITORIA.



Durante el periodo que corresponde enero a junio del 2015 , se llevaron a cabo dos auditorias, la AI-01-2015 y la auditoria AE-01-2015. En esta ultima no se tuvo participación directa.

Fecha de la auditoria AI-01-2015, 09 de marzo de 2015.

En El Manual De Calidad De La UAN QMC-CTC-01/REV.10 en el punto 5.6.2 establece la información de entrada para la revisión. Sin embargo las unidades académicas y dependencias no mostraron evidencia de los informes del año 2014 que realizan con todo los puntos de informe al Sistema Administrativo de calidad para ecualizar la pagina calidad.uan.edu.mx. Evidencias de los últimos informes observado en la pagina WB al 20 de marzo de 2015.

Unidad Académica Preparatoria No. 11 (ninguno)

RESULTADO DE AUDITORIA.

Y se detecto una no conformidad. A continuación se detalla...

No. de No Conformidad (NC).	Descripción de la No Conformidad.	Requisito/Documento incumplido.
17	En la Norma ISO 9001:2008. Requisito 5.1. establece que la alta dirección debe proporcionar evidencias de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así mismo como la mejora continua de su eficacia, sin embargo no mostraron evidencias en el área, de la realización de reuniones de revisión con el personal del año 2014, no dan seguimiento establecido en sus respectivos planes de acción a las siguientes acciones correctivas derivadas de la AI-02-2011 es AC-49-2011, derivadas de las AI-01-2012 son AC-03-2012, y AC-13-2012, derivadas de la auditoria AI-01-2013, es AC-22-2013	5.1 de la Norma ISO 9001:2008

2.- RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

SERVICIO BRINDADO POR EL PERSONAL EN CUANTO A DISPONIBILIDAD

Código	Cuál fue el último servicio solicitado	Total muestra		Califique el servicio brindado por el personal en cuanto a DISPONIBILIDAD									
				Muy bueno		Bueno		Regular		Malo		Muy malo	
	Categorías	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra	Frecuencias	% s/ muestra
1	Constancia de calificaciones	17	38,64	4	50,00	6	35,29	5	45,45	1	20,00	1	33,33
2	Constancia de estudios	9	20,45	3	37,50	4	23,53	1	9,09	0	0,00	1	33,33
3	Constancia especial (IMSS, pasaportes, etc.)	2	4,55	0	0,00	1	5,88	1	9,09	0	0,00	0	0,00
5	Historial académico	2	4,55	0	0,00	1	5,88	1	9,09	0	0,00	0	0,00
6	Consulta de calificaciones	5	11,36	0	0,00	2	11,76	0	0,00	2	40,00	1	33,33
7	Solicitud de examen de recuperación	3	6,82	0	0,00	2	11,76	1	9,09	0	0,00	0	0,00
9	Información de becas	3	6,82	0	0,00	1	5,88	1	9,09	1	20,00	0	0,00
12	Trámite de titulación/certificado	1	2,27	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	20,00	0	0,00
14	Solicitud de cursos intersemestrales (Intensivo)	1	2,27	0	0,00	0	0,00	1	9,09	0	0,00	0	0,00
16	Selección de carga horaria	1	2,27	1	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
	TOTAL	44	100,00	8	100,00	17	100,00	11	100,00	5	100,00	3	100,00

3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS. SERVICIOS NO CONFORMES.

Fecha en que se detecta	Descripción del servicio NC	Acciones
22/01/2105	05 NC por no ser agregado a listas en tiempo y forma	Se mandó oficio para su incorporación
29/01/2015	02 NC por no ser agregado a listas en tiempo y forma	Se mandó oficio para su incorporación
02/06/2015	01 NC solicita permiso para borrar y capturar el acta.	Se mandó oficio para su incorporación
Total	08	

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015

TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015			
DATOS PERSONALES			
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	39.09		
SEXO:	FEMENINO:	16	MASCULINO: 17
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑOS):	14.06		
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	11.79		
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	3	ADMINISTRATIVAS: 7
	DOCENTES:	23	DIRECTIVAS: 0
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	27	CONTRATO: 6 SUPLENCIA: 0
ESCOLARIDAD PROMEDIO:	LICENCIATURA		
VARIABLE	CALIFICACION	VARIABLE	CALIFICACION
INSTITUCION	71.83%	CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	69.18%
	76.09%	TRABAJO EN EQUIPO	66.26%
CULTURA ORGANIZACIONAL	76.09%	COMUNICACIÓN ASERTIVA	78.48%
EQUALDAD	63.64%	RESOLUCION DE CONFLICTOS	62.79%
EQUIDAD DE GENERO	75.76%	MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	75.56%
PREVALECIENDO:	FAVORITISMO MASCULINO	COMUNICACIÓN	80.15%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	65.69%	ADMON DE CARGA DE TRABAJO	71.03%
	65.09%	EVALUACION	75.52%
LUMINACION	84.85%	APERTURA A PROPUESTAS DE MEJORA	75.52%
CLIMA	31.82%	PUESTO DE TRABAJO	80.18%
NIVELES DE RUIDO	77.45%		87.65%
ERGONOMIA	70.56%	AGRADO POR EL PUESTO	77.70%
HIGIENE	75.85%	PUESTO Y PREPARACION ACADEMICA	90.29%
MANTTO A LA INFRAESTRUCTURA	69.30%	CONOCIMIENTO DE PUESTO	86.64%
COMITÉ DE SEGURIDAD E HIGIENE	50.00%	OPORTUNIDAD DE CRECIMIENTO	86.67%
EQUIPO Y MATERIAL	69.88%	CARGA DE TRABAJO	96.97%
	82.23%	CAPACITACION	42.80%
PERSONAL DOCENTE	62.06%		
DISPONIBILIDAD DE INFORMACION	76.43%		
EQUIPO	74.96%		
HERRAMIENTAS	34.78%		
PERSONAL ADMINISTRATIVO	85.10%	CALIFICACION GENERAL:	72.05%
	90.29%	CALIFICACION DEL AREA:	75.97%
MATERIAL	85.43%	NO. DE ENCUESTAS APLICADAS:	33
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	90.29%		
MANTTO. DE EQUIPO DE COMPUTO	79.60%		
PERSONAL MANUAL	94.33%	NOMENCLATURA	
MATERIAL	100.00%	PROMEDIO GENERAL	
EQUIPO Y HERRAMIENTAS	88.67%	PROMEDIO CORRESPONDIENTE AL AREA	
		RUBROS SIN RESPONSABILIDAD EN EL AREA	

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2013	AC-22-2013	8.4 Norma ISO 9001:2008	Abierta		Gestionar curso del SAC para el personal Docente y Administrativo
AI-02-2011	AC-49-2011	5.1 de la Norma ISO 9001:2008	Cerrada	14/04/2015	
AI/02/2014	AC/24/2014	6.4 de la norma ISO 9001:2008	Abierta		Minutas de fecha 04/03/2015

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2014	AC-25-2014	6.4 de la norma ISO 9000:2008	Abierta		Minutas de fecha 04/03/2015
AI-02-2014	AC-26-2014	5.6.2 de la norma ISO 9001:2008	Abierta		En Proceso
AI-01-2015	AC-17-2015	5.1 de la norma ISO 9001:2008	Abierta		En Proceso

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2015	AC-17-2015	5.1 de la norma ISO 9001:2008	Abierta		
	AC-03-2015	Reglamento de Personal Académico de la UAN	Abierta		Gestionar un taller de secuencias didácticas a Educación Media Superior
	AP-18-2015	Seguridad e Higiene	Abierta		
	AP-20-2015	Calendario Escolar	Abierta		

5.- ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION

- Analizar los perfiles de puestos y horarios de permanecía en la UAP 11, con la finalidad de cumplir con la calidad en todos los procesos académicos y administrativos.
- Mejorar los canales de comunicación para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.
- El servicio brindado por el personal en cuanto a disponibilidad existen resultados donde nos califica a la UAP 11 como muy malo, comprometernos de mejorar en este proceso.

Comprensión de la política de calidad

En el cuestionario de seguimiento de comprensión de la política de calidad de la UAN. Se aplicaron doce cuestionarios donde el resultado en la mayoría de ellos, desconoce la situación.

En las acciones permanentes se establece gestionar curso sobre el SAC para todo el personal en la UAP 11 de Ruiz, Nayarit.

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA

- Diversos conflictos que se presenten la UAP 11 de Ruiz Nayarit, (estudiantes, padres de familia, docentes, directivos etc.)
- Estudiantes de nuevo ingreso (por no tener conocimiento de horarios, reglamento, obligaciones etc.)
- Apatía por los estudiantes, docentes, personal administrativo y manual.
- Mala información interna para llevar acabo los procesos.

7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

NUESTRA UAP 11 DE RUIZ NAYARIT SE ENCUENTRA CON MUCHAS NECESIDADES UNA DE TANTAS ES EL AMBIENTE EN EL QUE SE VIVE ES CÁLIDO Y HÚMEDO, QUE A VECES EN CUESTIÓN LABORAL NO SE CUENTA CON LAS NECESIDADES QUE DEMANDA, TENER AULAS CON AIRE ACONDICIONADO, EN BUEN ESTADO LAS SILLAS, AULAS, PINTARRONES, ETC. GRACIAS A LAS ADMINISTRACIONES PASADAS Y LA ACTUAL DEL MUNICIPIO SE HA GESTIONADO PARA LOGRAR RECONSTRUIR LOS BAÑOS, DAR MANTENIMIENTO A LOS TECHOS, ENJARRES DE TECHOS Y PAREDES, SE LECHEREARON TODAS LAS AULAS, SE CONSTRUYÓ UNA BANQUETA EN SU TOTALIDAD Y MÁS COSAS.