

UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA NO. 13

## INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN

### 3ER INFORME AL SAC

### 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



# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

**AI-01-2015**

**FECHA:** 10.03.2015

**AUDITOR:** LIC. ANA ÁLVAREZ CASTAÑEDA

**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 (CERO)**

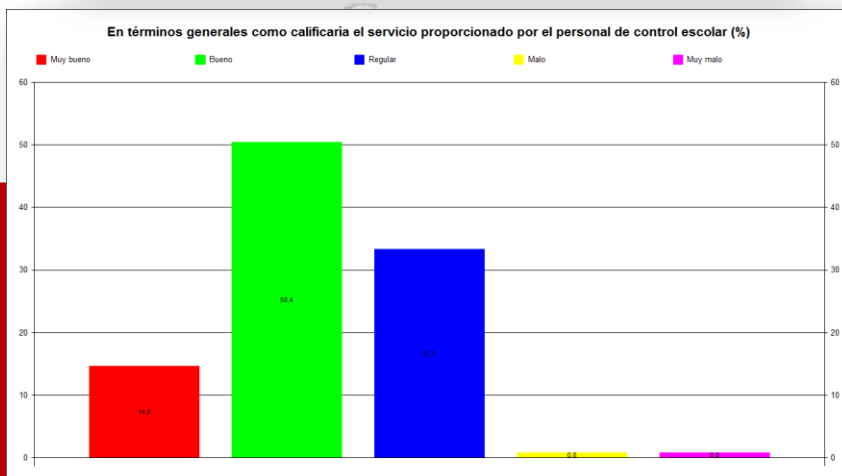


# 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

VARIABLE 26: EN **TÉRMINOS GENERALES**, ¿CÓMO CALIFICARÍA EL SERVICIO PROPORCIONADO POR EL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR?



NO	SIGNIFICADO	FRECUENCIAS	%	
1	MUY BUENO	18	14,63	65,04 %
2	BUENO	62	50,41	
3	REGULAR	41	33,33	
4	MALO	1	0,81	
5	MUY MALO	1	0,81	
TOTAL FRECUENCIAS		123	100,00	



UTONOMA DE NAYARIT

### 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

SERVICIOS NO CONFORMES	INCIDENCIAS
<b>OMISIÓN DE ALUMNOS EN LISTAS Y/O ACTAS</b>	<b>4</b>
SE COMETERON ERRORES DE NOMBRE Y/O FECHA EN LAS CAPTURAS DE ACTAS	2
NO SE APLICÓ EL ART.15 DEL REGLAMENTO DE ESTUDIOS A 6 ALUMNOS (NO ACREDITADO EL TOTAL DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE DEL PERÍODO QUE ANTECEDE AL QUE CURSÓ)	1
CORRECCIÓN DE CALIFICACIONES FUERA DE TIEMPO POR PARTE DE DOCENTES	1
<b>Totales</b>	<b>8</b>

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

<b>TABLA DE INDICADORES RESULTANTES DE LA ENCUESTA DE AMBIENTE DE TRABAJO 2015</b>				
<b>DATOS PERSONALES</b>				
EDAD PROMEDIO (AÑOS):	39,42			
SEXO:	FEMENINO:	49	MASCULINO:	59
ANTIGUEDAD PROMEDIO EN LA UAN (AÑOS):	12,16			
ANTIGÜEDAD PROMEDIO EN EL PUESTO:	10,03			
TIPO DE FUNCIONES:	MANUALES:	10	ADMINISTRATIVAS:	23
	DOCENTES:	64	DIRECTIVAS:	11
TIPO DE CONTRATACION:	BASE:	84	CONTRATO:	23
			SUPLENCIA:	1
ESCOLARIDAD PROMEDIO:	LICENCIATURA			

### 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

VARIABLE	CALIFICACIÓN
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	73,83%
TRABAJO EN EQUIPO	77,65%
COMUNICACIÓN ASERTIVA	85,26%
<b>RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>	<b>58,59%</b>

# 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

## UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA 13

### PLAN DE ACCIÓN CORRESPONDIENTE A: CONVIVENCIA CON LOS COMPAÑEROS (RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS)

PERIODO: Junio de 2015

**OBJETIVO:** Durante el curso escolar los docentes y trabajadores serán capaces de: Identificar y manejar las distintas relaciones interpersonales y grupales de conflicto en el ambiente laboral. Aplicar técnicas de resolución de conflictos. Emplear estrategias de gestión de clima laboral formales e informales, que incorporen la resolución de conflictos.

**ESTRATEGIAS:** Realizar un taller de trabajo, programado por Recursos Humanos de la UAN, llamado "PLANIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS" de carácter obligatorio.

El curso contempla un tiempo de exposición de conceptos claves, con referencias teóricas y casos presentados por el relator, y con amplio debate entre relator y participantes a partir de experiencias reales.

En cada sesión se realizarán ejercicios individuales y grupales de simulación para comprender, prevenir, resolver y sacar provecho a situaciones diferentes de conflicto. Estos ejercicios se realizarán entre los asistentes.

ACCIONES:	RESPONSABLE:
1. Descripción de la acción. Cada participante presentará al relator un caso de conflicto (trabajo escrito) que esté viviendo en su ámbito laboral, al cual deberá aplicar los conceptos y técnicas aprendidas. El relator considerará el trabajo para efectos de su evaluación y a la vez le dará recomendaciones para el manejo de conflicto que haya reportado en ese trabajo escrito.	M.E. Omar Paúl Flores Hernández Coordinador de Calidad
Periodo programado: 13 y 14 de julio del 2015	Evaluación de acción: (si ya esta realizada o no)
2.	

ELABORÓ:  
M.E. Omar Paúl Flores Hernández  
Coordinador de Calidad

AUTORIZÓ:  
Ing. Francisco Javier Espinosa Rodríguez  
Director UAP 13



## 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
Revisión Interna	AP-22-2014	APERTURA Y CONTINUACIÓN DEL EXPEDIENTE PR-MS-02	Cerrada	22/06/2015	

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

**SEGURIDAD E HIGIENE:** Pintar la imagen de “Punto de Reunión” en una zona segura. Fumigar diversas áreas del inmueble.

**5S's+1:** Revisión de indicadores del Plan de Limpieza 5S's +1 en cada aula, verificando el estado físico de cada uno de ellos.

**ACADÉMICO:** Se hizo entrega del reglamento interno del departamento escolar enmarcado.

**CALIDAD:** Trabajar con acciones preventivas en cada área administrativa.

ISO 9001

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NAYARIT

## 6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA



## 7.- RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA

El **SAC** deberá entregar una calendarización semestral de actividades, para así, cada coordinador de calidad, eficientar sus labores del círculo de calidad en tiempo y forma y a su vez el coordinador calendarizar internamente sus actividades concernientes a su perfil de puesto en la institución donde labora.

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT