

UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA #5

## INFORME DE LA ALTA DIRECCIÓN 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



# 1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AI-01-2013

AC-41-2013

ABIERTA

AI-02-2014

AC-03-2014

ABIERTA

AI-01-2015

AC-14-2015

ABIERTA



## 2.-RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE

En el semestre Enero–Julio 2015 los resultados de la encuesta arrojaron que la atención y la calidad del servicio es buena, en virtud de que el usuario fue atendido de manera rápida con un tiempo de espera de 1 a 5 minutos, las oficiales de escolar utilizaron un vocabulario claro y sencillo, lo que genera un ambiente de trabajo sano y eficiente.

ISO 9001  
CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

### 3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

En los servicios No conformes (FT- CTC-22/REV.03), los errores más comunes son los de captura; por falta de atención de la oficial de escolar, en la información que recibe por parte del usuario y además por no contar con el perfil profesional, y en segundo lugar se observa que otro error común es la falla del sistema (SADCE) que finalmente no depende de la institución , pero que afecta en el buen funcionamiento de servicios escolares en el servicio que se brinda.

CALIDAD PARA EL DESARROLLO REGIONAL  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

# AMBIENTE DE TRABAJO

En el ambiente de trabajo la institución cuenta con un promedio de edad de 42 años, la infraestructura necesita atención por el deterioro y por los climas extremos de la región, se tiene una convivencia sana entre el personal lo que se manifiesta en el trabajo en equipo, se cuenta con una comunicación aceptable entre mandos.

## 4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-01-2013	AC-41-2013	8.5.2 NORMA ISO 9001:2008	Abierta	JULIO/2015	Como acción preventiva se realizará un replanteamiento del plan de limpieza.
AI-02-2014	AC-03-2014	8.5.3 NORMA ISO 9001:2008	Abierta	NOVIEMBRE /2015	Como acción preventiva se solicitará un curso de actualización en (Microsoft Office).
AI-01-2015	AC-14-2015	8.2.3 MANUAL DE CALIDAD / PROCEDIMIENTO DE REINSCRIPCIÓN PR-MS-03	Abierta	SEPTIEMBRE /2015	Como acción preventiva se realizará Círculos de calidad con el responsable de estadísticas.

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

AI-01-2013 AC-41-2013

La dirección realizará círculos de calidad con el personal de intendencia, Subdirector Administrativo y Alta dirección, para informar de la NO conformidad y tomar los acuerdos necesarios.

La alta dirección dará a conocer el plan de limpieza e instrumento con el cual se evalúa para poder así realizar evaluaciones mensuales.

AI-02-2014 AC-03-2014

- La alta Dirección Solicitará un curso de actualización de la Paquetería de Office para que las oficiales de escolar puedan estar mejor capacitadas y puedan cumplir con un mejor desempeño su trabajo el cual se evaluara por el personal correspondiente al área de escolar.



AI-01-2015 AC-14-2015

La alta dirección realizará un análisis entre el número de alumnos que solicitaron ficha y no presentaron exámen de admisión, para saber cuales son las causas, así como también monitoreará a los aspirantes de nuevo ingreso para que terminen su proceso de inscripción y a los ya vigentes que finalicen su proceso de reinscripción.

