

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

NOMBRE DE LA UNIDAD , SECRETARIA O DIRECCIÓN.

INFORME DE LA UNIDAD ACADÉMICA PREPARATORIA NO 9

INFORME 1 , 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.



RESULTADO DE AUDITORIAS

ENERO - JUNIO 2015

1.-RESULTADOS DE AUDITORÍAS

AI – 01 – 2015

NC– 25 – 2015

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL:

En la norma ISO 9001:2008, en el punto 5.6.3 inciso a) establece que los resultados de la revisión por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con la mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos. Sin embargo No se plasman las acciones para mejorar la satisfacción del cliente.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NAYARIT

SATISFACCION AL CLIENTE

ENERO - JUNIO 2015

ANALISIS SATISFACCION AL CLIENTE JUNIO 2015

En estas encuestas se tomo una muestra de 60 estudiantes de la UAP9, se puede observar que el 73% de los estudiantes que requiere servicios son en el turno vespertino y son la gran mayoría atendidos por la oficial de control escolar Bibiana.

Uno de los aspectos importantes de los resultados que nos arrojan estas encuestas es que el 70% los estudiantes dijeron que cuando llegaron a solicitar el servicio los atendieron inmediatamente y el 27% dijo que hicieron fila para ser atendido y el 3% restante dijo que no había nadie para atenderlo.

En este rubro que nos arrojó un 3% en que los encuestados dijeron que no había nadie para atenderlo, en el semestre pasado teníamos un 6%, por lo que realizamos un plan de acción para reducir este porcentaje a un 3% y como podemos observar logramos nuestro objetivo.

En cuanto a la disponibilidad, orientación y atención del personal de control escolar tenemos un promedio de 30% en la opción MUY BUENO y comparándolo con las encuestas del semestre anterior aumentamos este rubro en un 2%.

Se tiene en promedio del 47% en la opción BUENO, mientras que en semestre pasado se tenía un 39.62% , por lo que quiere decir que aumentamos en un 7.38% dicha opción.

En lo que respecta a la opción REGULAR tenemos un 18%, mientras que en el semestre pasado era de un 26.66% esto nos alienta ya que nos beneficia que este rubro disminuya,

En la opción MALO un 2.78% y en la opción MUY MALO un 1.1%

Como podemos observar los resultados son favorables en estos rubros



Con estos resultados nos damos cuenta que el 77% comentan que el servicio es muy bueno o bueno y el resto que es regular, malo o muy malo, por lo que nos damos cuenta que estamos mejorando nuestros servicios ya que en el periodo anterior teníamos un 61% en este análisis.

Otro de los rubros importantes que nos arrojaron las encuestas es que el 91.53 % de los estudiantes dijeron que el servicio que solicitaron se resolvió inmediatamente y en el periodo anterior fue solo el 83%



EN TÉRMINOS GENERALES, LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO PROPORCIONADO POR EL PERSONAL DE CONTROL ESCOLAR FUE:

CALIFICACION	JUNIO 2014	DICIEMBRE 2014	JUNIO 2015
MUY BUENO	14%	16.67%	26.67%
BUENO	48%	44.44%	55%
REGULAR	28%	33.33%	15%
MALO	2%	4.44%	1.67%
MUY MALO	8%	1.11%	1.67%

Con esta tabla podemos analizar que nuestros resultados en comparación con las encuestas aplicadas en los periodos anteriores son muy alentadores, ya que hemos venido aumentando la calificación porcentual de MUY BUENO por lo que se felicita a la encargada de control escolar y se le invita a que siga realizando su trabajo con la misma calidad para seguir mejorando los servicios.



3.- DESEMPEÑO DE LOS PROCESOS

Servicios no conformes:

Ambiente de trabajo



SERVICIO NO CONFORME
FEBRERO, MARZO, ABRIL 2015

SERVICIO NO CONFORME FEBRERO, MARZO, ABRIL 2015

DESCRIPCION DEL SNC	ACCIONES
Por lo lento del sistema, una lista de recuperación del mes de Enero de Matemáticas V del Área de Básicas e Ingenierías, no alcanzo a grabarse bien porque por lo lento del sistema no respondía y quedo mal capturada.	Hable con la encargada de control escolar de la DAE y tomo el numero de acta para pasarla a computo para que la regrabaran.
Al calificar una lista de recuperación de Matemáticas V del mes de Enero, del área de Económicas y Administrativas, me equivoque en una calificación de una alumna	Hable con la encargada de contra escolar de la DAE y tomo el número de acta y la borraron para que yo pudiera volver a capturarla
Al calificar unas listas de recuperación del mes de Febrero, quedaron en rojo por lo lento del sistema y por tal motivo no se reflejan en los ficheros de los alumnos	Hable con la encargada de control escolar de la DAE y me dijo que envira oficio solicitando me borrarán las actas para volver a calificarlas

ANALISIS Y ACCIONES SNC FEBRERO, MARZO, ABRIL 2015

Como podemos observar se tienen 3 Servicios no conformes en el trimestre Febrero, Marzo, Abril 2015, de los cuales dos de estos se debieron a l sistema lento , y solo uno se debió por error en la captura de la oficial de control escolar, las acciones que se realizaron fue de hablar por teléfono con la encargada de control escolar de la DAE para poder cambiar dichas calificaciones.

AMBIENTE DE TRABAJO 2014

RESULTADOS AMBIENTE DE TRABAJO 2014

VARIABLE	CALIFICACION 2014
INSTITUCION	89.89%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	80.36%
EQUIPO Y MATERIAL	81.89%
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	75.83%
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	80.84%
PUESTOS DE TRABAJO	85.89%
CALIFICACION GENERAL	78%

TABLA COMPARATIVA AMBIENTE DE TRABAJO

VARIABLE	CALIFICACION 2013	CALIFICACION 2014
INSTITUCION	95.56%	89.89%
ESPACIO FISICO Y SEGURIDAD	86.86%	80.36%
EQUIPO Y MATERIAL	89.17%	81.89%
CONVIVENCIA CON COMPAÑEROS	91.65%	75.83%
MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES	87.75%	80.84%
PUESTOS DE TRABAJO	90%	85.89%
CALIFICACION GENERAL	88.67%	78%

PLAN DE ACCION

OBJETIVO: Alcanzar el 85% de satisfacción del ambiente de trabajo mediante el dialogo en las reuniones de círculos de calidad para poder desarrollar acciones que beneficien y garanticen la seguridad del empleado en su área de trabajo, asi como proporcionar las herramientas necesarias para que realicen sus actividades con mayor eficiencia.

ESTRATEGIAS:

Realización de reuniones de círculos de calidad con los trabajadores y docentes

Comunicación con el personal para la resolución de conflictos

Contar con las herramientas de trabajo

ACCIONES

1.- Realización de reunión con trabajadores y docentes, donde:

Se analicen los resultados de las encuestas de ambiente de trabajo

Aclarar posibles dudas que pudieran existir en la interpretación y alcance de las preguntas de la encuesta.

Conocer las necesidades de los docentes y trabajadores

Socializar respecto a la comisión de seguridad e higiene

2.- Realizar reuniones de círculos de calidad con los trabajadores y docentes para conocer las necesidades en su puesto de trabajo y tomar decisiones para mejorar sus condiciones laborales.

3.- Dialogar con el personal con el cual se tenga algún tipo de conflicto para encontrar soluciones

4.- .- Compra de 3 pintarrones para las aulas

ESTADO ACCIONES CORRECTIVAS PREVENTIVAS

4.- ESTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

Origen	Folio	Req./doc. incumplido	Status	Fecha de cierre	Observaciones
AI-02-2014	AC- 39-2014	6.4 DE LA NORMA ISO 9001	Abierta	27/11/2015	
AI- 01-2015	AC- 25-2015	Norma ISO 9001:2008, en el punto 5.6.3 inciso a	Abierta	04/12/2015	

5.-ACCIONES DE SEGUIMIENTO DE REVISIONES POR LA DIRECCION



**ANALISIS DE LA
COMPRENSION DE LA
POLITICA DE CALIDAD**

JUNIO 2014

DOCENTES

Al analizar las encuestas que se aplicaron a los docentes nos damos cuenta que todos conocen la política de calidad y como se relaciona con la razón de ser de nuestra unidad académica, saben del impacto que tiene su trabajo con los usuarios y conoce la normatividad vigente universitaria.

Utilizando los formatos con criterios de evaluación nos damos cuenta que todos los docentes obtuvieron una puntuación de 15 o mas

ACCIONES:

Reforzaremos la evidencia requerida para demostrar el cumplimiento de la política de calidad, mediante la entrega de trípticos, análisis y comprensión de política de calidad en las reuniones y la aplicación anual del cuestionario de comprensión de la política de calidad.

TRABAJADORES MANUAL Y ADMINISTRATIVOS

Al analizar las encuestas que se aplicaron a los trabajadores manual y administrativo nos damos cuenta que todos conocen la política de calidad y como se relaciona con la razón de ser de nuestra unidad académica, saben del impacto que tiene su trabajo con los usuarios y conoce la normatividad vigente universitaria.

Utilizando los formatos con criterios de evaluación nos damos cuenta que todos los trabajadores manual y administrativo obtuvieron una puntuación de 15 o mas

ACCIONES:

Reforzaremos la evidencia requerida para demostrar el cumplimiento de la política de calidad, mediante la entrega de trípticos, análisis y comprensión de política de calidad en las reuniones y la aplicación anual del cuestionario de comprensión de la política de calidad.

6.- CAMBIOS QUE PODRÍAN AFECTAR AL SISTEMA





**REUNIONES DE CIRCULO DE
CALIDAD**

Se realizaron reuniones de círculos de calidad, de las cuales se cuenta con las minutas correspondientes y las firmas de los asistentes a dichas reuniones:

DOCENTES:

- Marzo 2015
- Abril 2015
- Mayo 2015

ADMINISTRATIVOS:

- Marzo 2015
- Abril 2015